

Association Chapitre XII régie par la loi organique des CPAS du 8 juillet 1976



Rapport d'activités et d'évaluation 2013

Le Relais Social Urbain de Mons-Borinage

Coordination générale
56 B rue du Hautbois 7000 Mons
Tel : 065/ 84 34 19 - Fax : 065/ 84 39 53
coordination.generale@rsumb.be
www.rsumb.be

Avec le soutien financier de





Rapport rédigé par Lysiane Colinet,
en étroite collaboration avec Julie Bernus, Eric Ghyot et Nathalie Van Vreckem

En faisant scintiller notre lumière,

nous offrons aux autres la possibilité d'en faire autant.

Nelson Mandela

Table des matières

Introduction

Le Relais social urbain de Mons-Borinage lutte contre la grande précarité et travaille au bénéfice des plus pauvres. Il représente un réseau de services, plus de cinquante aujourd'hui, et un centre d'appui pour les professionnels du psycho-social.

Notre offre : un relais santé, un observatoire, des formations, de l'information, l'accompagnement, le financement et le soutien à la création de projets, des concertations, la coordination de dispositifs.

Son action se répartit sur les 13 communes de l'arrondissement de Mons et l' équipe se compose de 6 personnes avec des profils différents et adaptés à nos offres :

- Une coordinatrice générale, pour la gestion de l'Association et la coordination de tous les pôles du Centre d'appui
- Une assistante de direction pour l'administratif et la comptabilité
- Un coordinateur adjoint chargé du Borinage et des Hauts Pays
- Une chargée de mission pour l'observatoire, l'information et les plans saisonniers
- 2 infirmières composant le Relais santé

C'est une dynamique de réseau qui fait avancer nos actions et engendre des résultats visibles en termes d'accompagnement des personnes fragilisées.

Cette dynamique et son impact en 2013 vous sont décrits dans le présent rapport.

Chapitre I :

Présentation générale

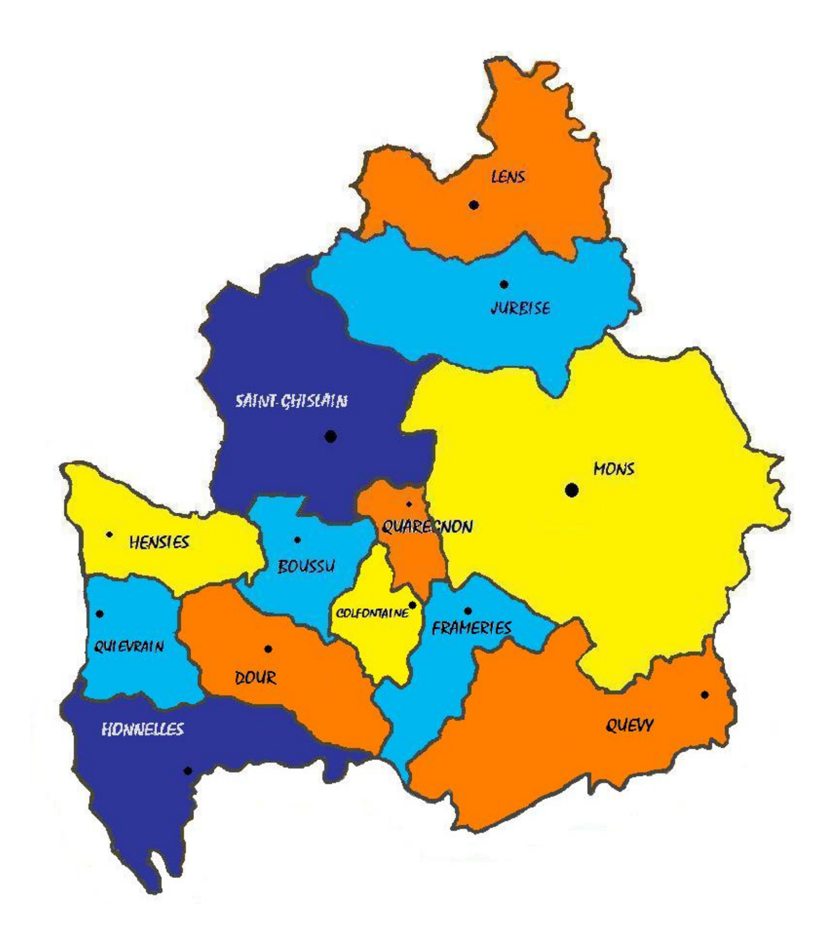
1. L'équipe



Marc Barvais, président
Lysiane Colinet, Coordinatrice générale
Eric Ghyot, coordinateur adjoint
Sandra Hénaut, assistante de direction
Julie Bernus, chargé d'étude, du PGF, de l'observatoire et de l'information
Nathalie Van Vreckem, coordinatrice Relais santé
Pascale Belfiore, infirmière relais santé

2. Contexte

L'arrondissement de Mons se compose de treize communes (+/-250.00 habitants). Pour la plupart d'entre elles la situation socio-économique est loin d'être réjouissante. Voilà pourquoi nous avons pris l'initiative il y a ans de travailler avec l'ensemble des communes (et pas seulement sur Mons)



3. Rappel des finalités et missions

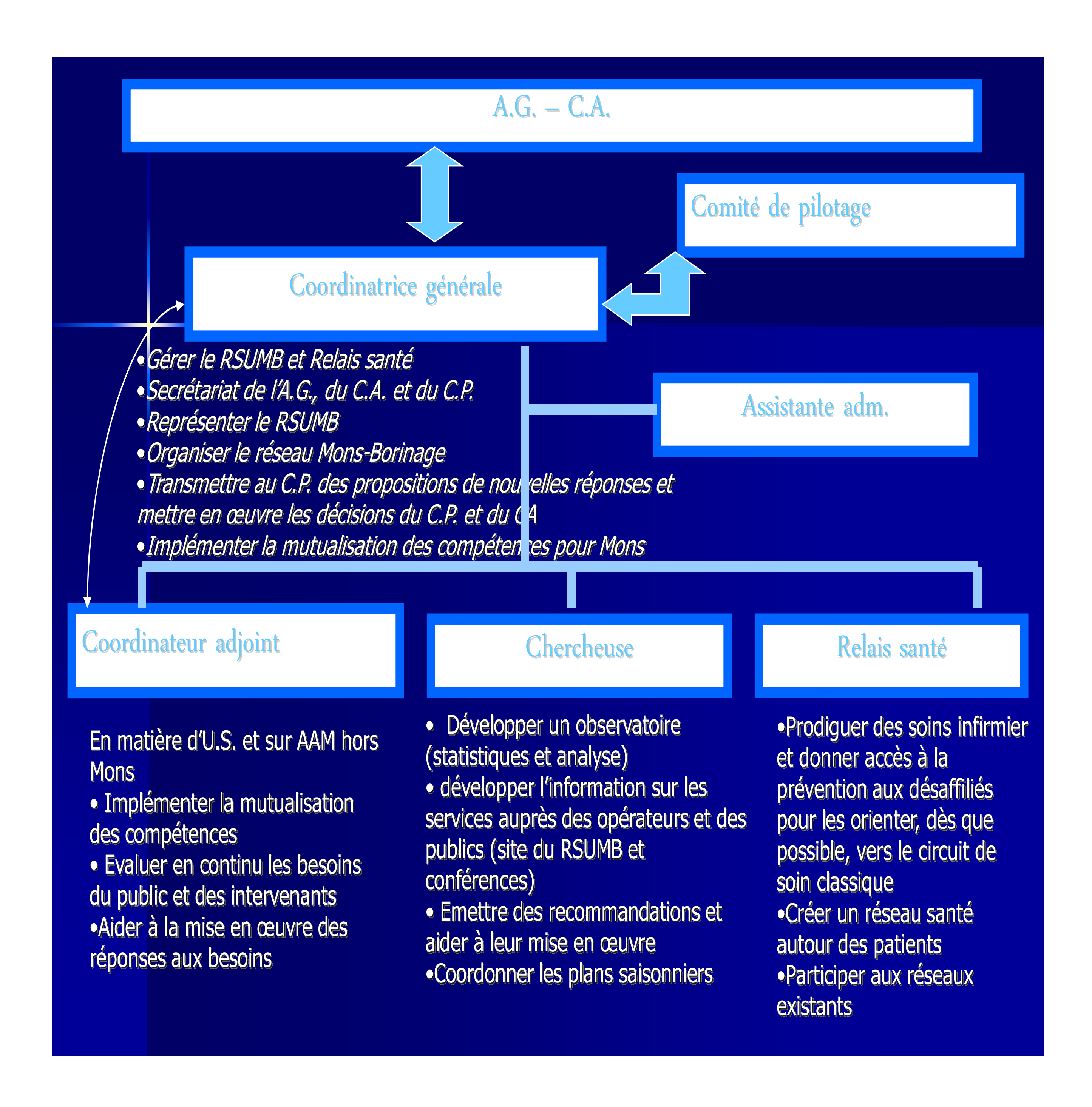
Le RSUMB a pour finalité d'apporter plus et de meilleures réponses à la grande précarité et à l'exclusion sociale en utilisant le travail en réseau.

Ses missions sont définies dans le second chapitre du présent rapport. Elles se divisent à Mons en 8 axes :

A. L'observation
B. L'information
C. La concertation
D. La coordination de dispositif
E. La formation/supervision
F. Le soutien logistique
G. Le soutien et financement de projets
H. Le Relais Santé

4. Construction du réseau et transversalité

4.1. Le cadre structurel du Relais social urbain de Mons-Borinage



4.2. Les partenaires formant le réseau du Relais social urbain de Mons-Borinage

Pour le secteur public :

12 C.P.A.S. sur 13 sur l'Arrondissement administratif, 2 administrations communales (un accueil de jour et un PCS), 2 hôpitaux publics (général+psychiatrique) sur 2 dans la région, 2 centres de santé mentale provinciaux.

Pour le secteur privé :

Partenaires	**Sur nombre total pour l'Arrondissement**

3 maisons d'accueil	3/3
3 hôpitaux privés	3/3
2 plannings familiaux	2/3
1 SPAD	1/1
1 HP	1/1
2 maisons médicales	2/3
6 associations d'aide alimentaire	6/8
3 associations liées directement aux assuétudes	3/3
2 APL,	2/3
2 sociétés de logements sociaux	2/4
1 association s'occupant de personnes prostituées	1/1
2association VIF	2/3
2 services santé	2/4
5 services généralistes	
1 restaurant social	1/1
1 épicerie sociale	1/5
1 centre de santé mentale	1/3

Chapitre II

Rapport de la Coordination.

Ce chapitre présente 4grands points :

1. ***Notre public cible***
2. ***La participation du réseau***
3. ***Notre organisation en centre de coordination et d'appui***
    - I. *L'observation*
    - J. *L'information*
    - K. *La concertation*
    - L. *La coordination de dispositif*
    - M. *La formation/supervision*
    - N. *Le soutien logistique*
    - O. *Le soutien et financement de projets*
4. ***Le relais santé***

1. Notre public cible

Suite aux différentes discussions liées à l'évaluation des relais sociaux par l'université de Liège, il nous a paru nécessaire de faire le point sur le public ciblé par les actions du Relais social urbain de Mons-Borinage. En effet, nous sommes le seul Relais social à étendre effectivement nos actions sur tout l'arrondissement et le public en précarité des petites communes pour lequel nous travaillons n'est pas à la rue mais vit dans des conditions très précaires.

Souhaitant nous démarquer du public très étendu des CPAS, voici quelques précisions quant aux personnes pour lesquelles nous mettons en place des actions.

Nos références légales

- Le décret du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale
- L'Arrêté 29 janvier 2004 : public défini en « grande précarité sociale » « lutte contre l'exclusion sociale »
- La Circulaire du 30 septembre 2004 : apporter une plus value dans la gestion des difficultés relatives à l'exclusion sociale
- La décision du Conseil d'Administration du Relais social urbain de Mons-Borinage en 2008 : volonté d'étendre son action à l'arrondissement pour toucher tous les publics en situation d'exclusion.

Notion de grande précarité sociale

Si le public sans-abri rentre clairement dans le public cible du RSUMB, la notion de « grande précarité sociale » renvoie à un public plus large. Il n'est pas possible (et très subjectif) de placer une frontière stricte entre ce qui relève de la grande précarité ou non. Le faire s'apparenterait également à une démarche d'exclusion envers des personnes dont la détresse sociale peut être tout aussi importante que celle d'une personne sans-abri.

Il est à noter qu'on peut être tout aussi en grande précarité avec un toit au-dessus de la tête que sans. La « grande précarité » est souvent cachée.

La grande précarité sociale ne concerne pas uniquement les personnes qui n'ont plus de logement. Cette notion renvoie aussi à des personnes dont les besoins primaires ne sont pas satisfaits (besoins physiologiques, de sécurité,…Voir Maslow).

Un des aspects que nous pointons régulièrement est qu'on constate une insécurité croissante au sein du logement pour bon nombre de personnes. Le rôle du RSUMB doit aussi être de travailler pour ces personnes et ce afin d'éviter qu'elles se retrouvent à la rue. Or l'insécurité au sein du logement peut s'expliquer par des problématiques auxquelles nous devons nous intéresser (violence intrafamiliale, précarité financière – travailleurs pauvres, isolement social,…)

Nous ne pouvons pas agir seulement au niveau curatif mais aussi de manière préventive en évitant l'évolution du nombre de personnes qui perdent leur logement.

De même, il est important que des personnes qui quittent la rue ne « rechutent » pas et parviennent à s'inscrire dans un processus de réinsertion à plus long terme. Si on se limite aux personnes sans-abri, alors cela signifierait qu'on devrait aussi arrêter de travailler avec les maisons d'accueil.

Adaptation à la réalité sociale locale

Les textes légaux relatifs aux RSU insistent sur l'adaptation aux réalités sociales locales. Le choix de travailler autour de thématiques plus larges s'explique aussi par la réalité locale dans notre région,

avec notamment des communes où on ne retrouve pas des personnes qui vivent de manière ancrée en rue mais dans des conditions tout aussi précaires.

Public du RSUMB et travail en réseau

- Selon l'équipe, le public cible du RSUMB est aussi celui pour lequel un travailleur social se sent particulièrement isolé notamment de par la complexité des situations. La grande précarité sociale concerne donc les situations qui recouvrent une multitude de problématiques et donc pour lesquelles la mise en réseau se justifie particulièrement et ce que la personne ait un logement ou non.

- Le passage de l'urgence à l'insertion ne se fait pas de manière linéaire, comme une succession d'étapes claires et précises. Il peut être utile que des personnes s'inscrivent très rapidement dans des activités d'insertion (ex : Un SIS) et cela ait des effets bénéfiques sur d'autres problématiques liées aux besoins primaires (approche transversale).

- Si on veut que des personnes tendent vers l'insertion, il est important qu'un relais social connaissent aussi les institutions de ce secteur et soient amenés à travailler avec eux. Les textes légaux rappellent d'ailleurs les finalités auxquelles nous devons contribuer. Rompre l'isolement, Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle, Promouvoir la reconnaissance sociale, Améliorer le bien-être et la qualité de vie et Favoriser l'autonomie.

- Dans le cadre du centre d'appui, il y a peut-être une distinction à apporter en termes de public, selon nos axes de travail :

  - **Financement projet, formation : sans pour cela faire l'économie de la recherche de subventionnements autres que ceux de la Wallonie, avec l'enveloppe projet et la partie de l'enveloppe fonctionnement réservée à la formation, nous faisons le choix de nous centrer sur les missions et le public le plus souvent priorisé par les relais sociaux du fait de leur positionnement principal dans une grande ville : les personnes sans abri, c'est-à-dire A LA RUE.**

  - **Pour les autres types de missions comme l'observatoire, la concertation, la coordination, l'information, la participation aux autres réseaux, il est utile et nécessaire, dans un souci de prise en charge globale du public, que nous travaillons avec un réseau de partenaires plus élargi.**

- Le fait que le relais social élargisse ses thématiques de travail s'explique aussi par le fait que tout un maillage institutionnel existe suite au travail mené depuis la création du relais. C'est pour cela que nous n'avons plus besoin d'organiser aussi régulièrement des concertations en matière d'accueil de jour, de nuit ou d'urgence sociale. Les partenaires se connaissent et le réseau est plus autonome. Le fait qu'on explore d'autres secteurs s'inscrit dans la continuité de l'action d'un relais après plusieurs années de fonctionnement.

<u>Pour quel public le relais social n'est pas compétent ?</u>

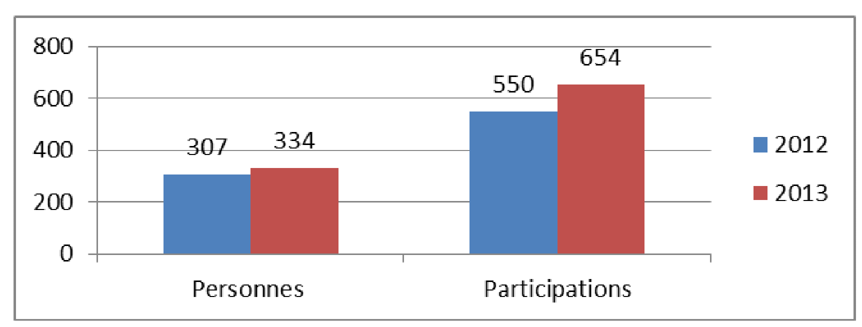
- Les mineurs d'âge (même si on se rend compte que des liens doivent exister avec le secteur de l'aide à la jeunesse dans le cadre des familles précarisées).

- Les personnes sans-papier (même on les retrouve occasionnellement au sein des abris de nuit).

Difficile ensuite d'exclure de pointer précisément d'autres catégories de personnes. Notre rôle s'arrête peut être au niveau de certains public là où le travail d'autres réseaux institutionnels commence : Projet 107, RAMBO, PCS,….C'est aussi très lié à la spécificité locale. Cependant, si nous sommes moins compétents, cela ne veut pas dire que nous ne devons pas dialoguer et nous concerter avec ces réseaux.

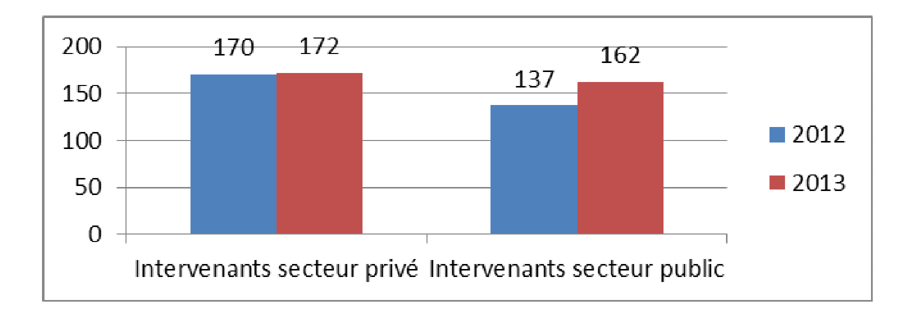
2. La participation du réseau

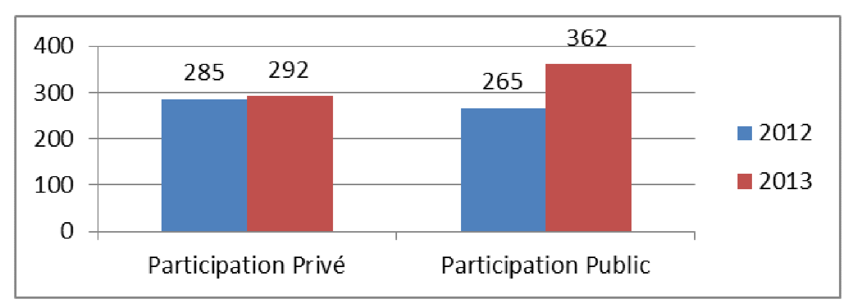
Nombre de participants aux activités Relais social et nombre de participation



- Ce tableau reprend le nombre de participants différents et le nombre total de participation aux activités du RSUMB (Hors formation et supervision via un intervenant extérieur ;
- On constate dans les deux cas une augmentation par rapport à 2012 :
    - Augmentation de 8,8% du nombre de participants différents
    - Augmentation de 19% du nombre total de participation
- L'augmentation significative du nombre total de participations s'explique notamment par le fait que nous fonctionnons davantage avec de petits groupes qui se réunit régulièrement (groupe de travail, groupe à projet,….) ;
- A l'inverse de 2012, signalons aussi qu'en 2013, nous n'avons pas organisé de colloque, conférence ou encore séances d'information qui rassemble en une activité un plus grand nombre d'intervenants.

Comparaison secteur public / privé





- On constate peu de différence entre 2012 et 2013 pour ce qui est du nombre de participants différents et de participations total du secteur privé.

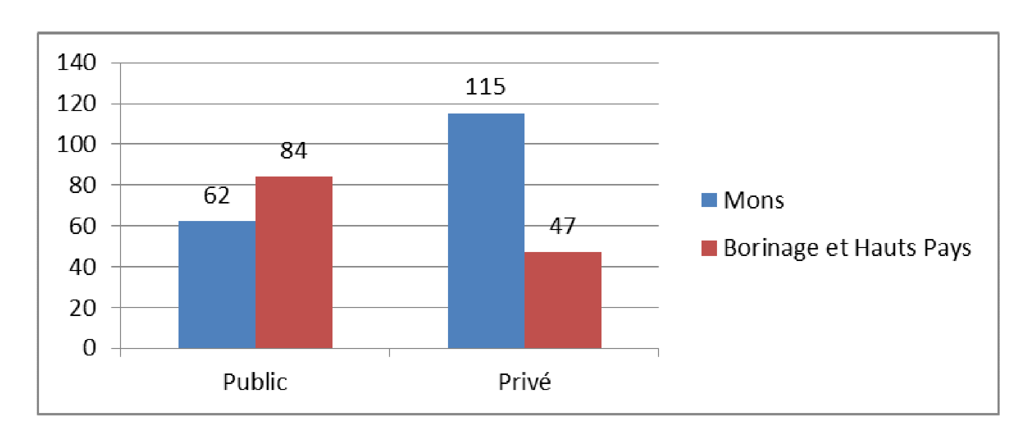
- Par contre on observe une progression importante en ce qui concerne le secteur public :

    - Participants secteur public : augmentation de 22 %
    - Participations secteur public : augmentation de 36 %

- Cette augmentation constatée dans le secteur public s'explique par l'émergence ou le renforcement de certains groupes de travail essentiellement composés d'institutions publiques. Par exemple :

    - Inter-CPAS et travail autour des adresses de référence : 5 rencontres
    - Travail avec les sociétés de logements sur la question de l'attribution d'un logement pour des raisons d'urgence sociale : 3 rencontres
    - Animation d'un groupe composé des services d'insertion sociale et professionnelle des CPAS : 4 rencontres
    - L'organisation du comité de pilotage du pôle d'urgence sociale des CPAS de Quaregnon, Boussu et Frameries : 7 rencontres ;
    - …..

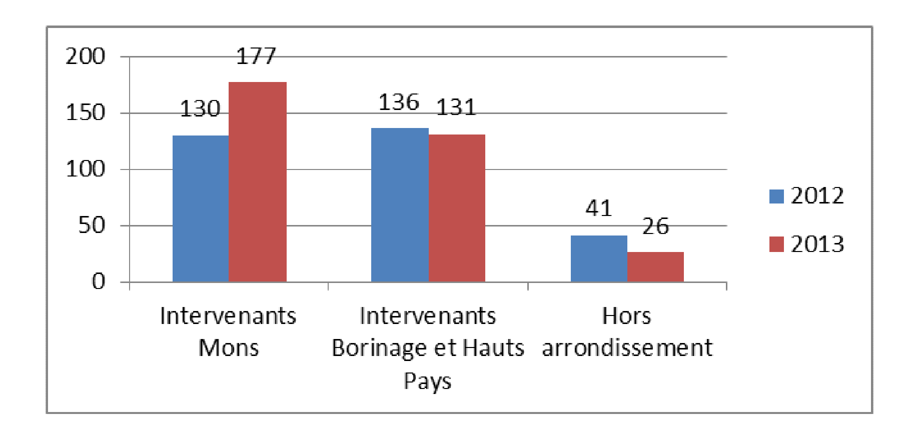
- Un autre constat associé à ce tableau serait de dire qu'il y a plus d'intervenants différents du secteur privé (172) qui participent à nos activités par rapports aux intervenants du secteur public (162). Cependant ces derniers participent de manière plus récurrente, régulière. En effet il y a 362 participations pour le public contre 292 pour le secteur privé.



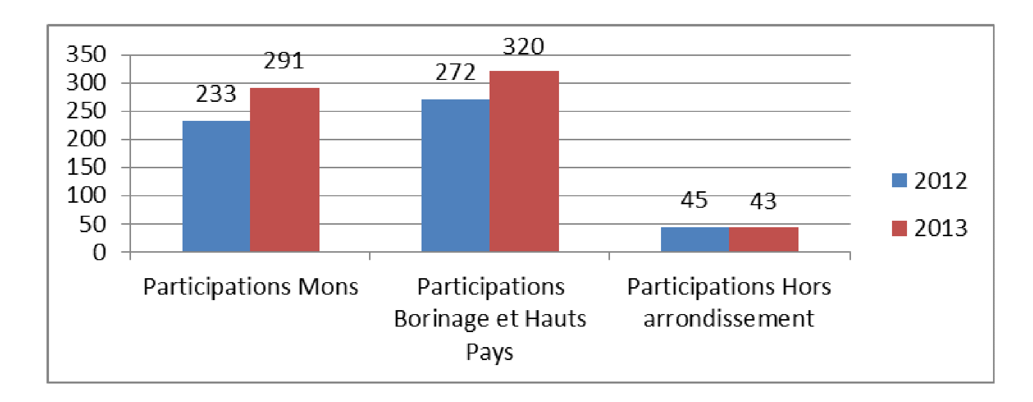
- Enfin, au vue du tableau suivant on constate que, à Mons, 65% des intervenants sont issus du secteur privé. A l'inverse, dans le Borinage et les Hauts Pays, 64 % sont issus du secteur public. On observe donc la tendance inverse.

Comparaison par zone géographique

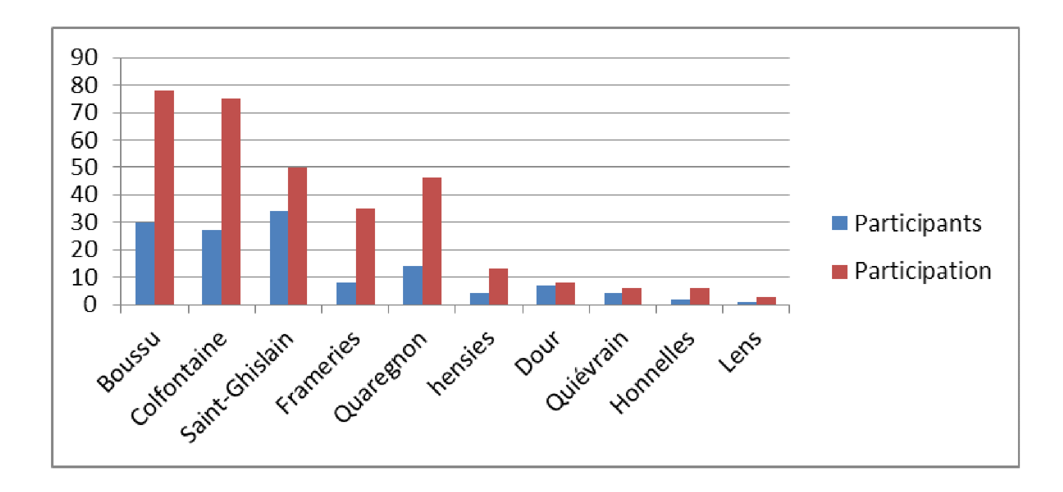
On entend par zone géographique la commune sur laquelle est située l'institution. Cependant, dans de nombreux cas, le territoire d'action d'une institution ne se limite à la commune sur laquelle elle est implantée.



- A la lecture de ces tableaux, nous constatons que 53 % des intervenants qui participent à nos activités travaillent au sein d'une institution située à Mons. Ce pourcentage s'élève à 39 % pour une commune qui se situe sur la zone du borinage / Hauts pays et à 8% pour une commune hors arrondissement administratif de Mons-Borinage.
- Si le nombre de participants du Borinage et des Hauts Pays est quasi similaire à celui de 2012, le nombre d'intervenants montois **a augmenté de 36%.**

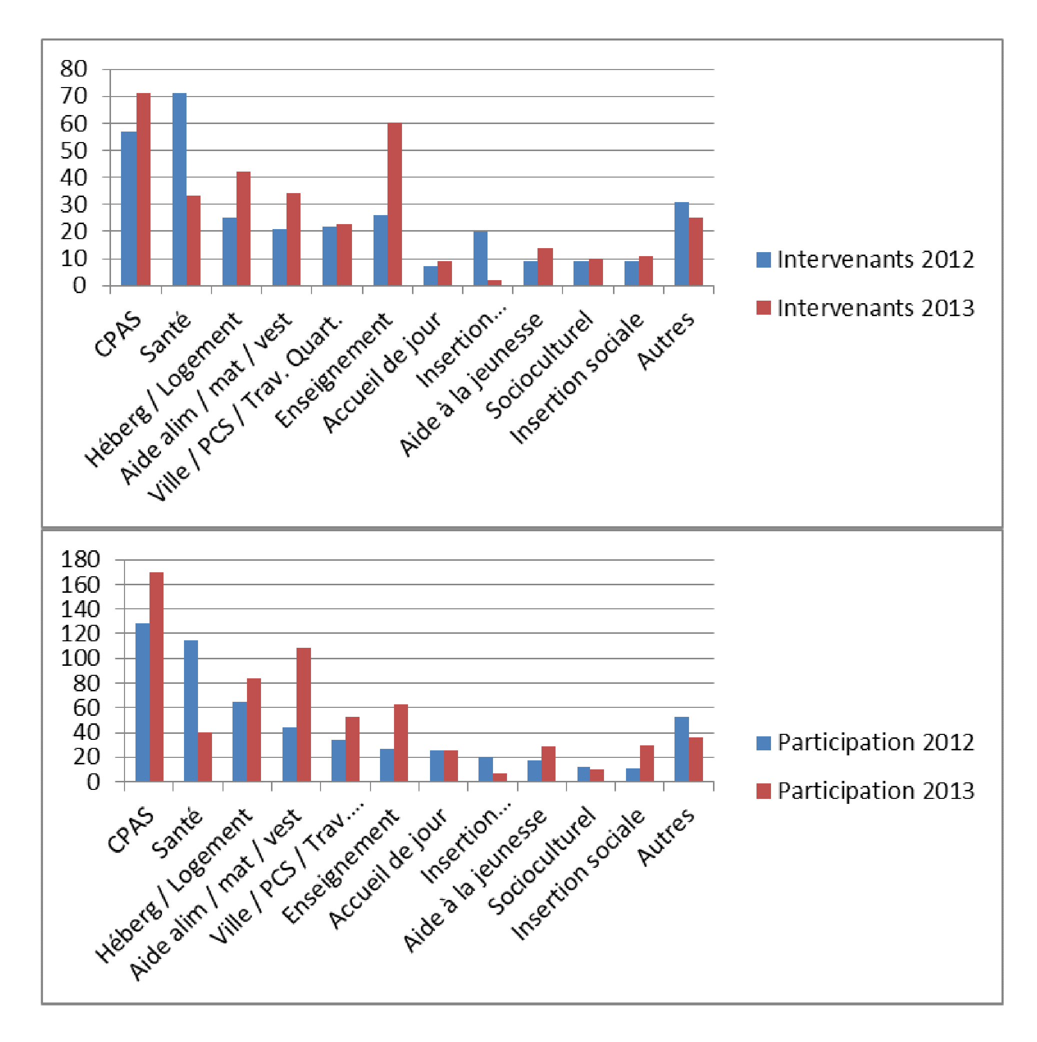


- En ce qui concerne le nombre de participations, nous constatons une augmentation tant sur la commune de Mons que sur les communes du Borinage et des Hauts pays :
  - Mons : Augmentation de 25 %
  - Borinage et Hauts Pays : **Augmentation de 18 %**
- A Mons, nous pouvons expliquer cette augmentation par l'apparition et / ou le renforcement de plusieurs actions en 2013:
  - Le projet « récupération des invendus »
  - Le projet Homeless CUP
  - Le Plan Grand Froid de Mons
- Dans le Borinage et les Hauts Pays, si le nombre d'intervenants avec lequel nous travaillons n'augmente pas, on constate une régularité accrue en termes de participation.



- Ce sont les communes de **Boussu, Colfontaine et Saint-Ghislain** qui rassemblent le plus de participants différents à nos activités mais aussi qui affichent le plus grand nombre de participations.

<u>Chiffres par secteur d'activité</u>

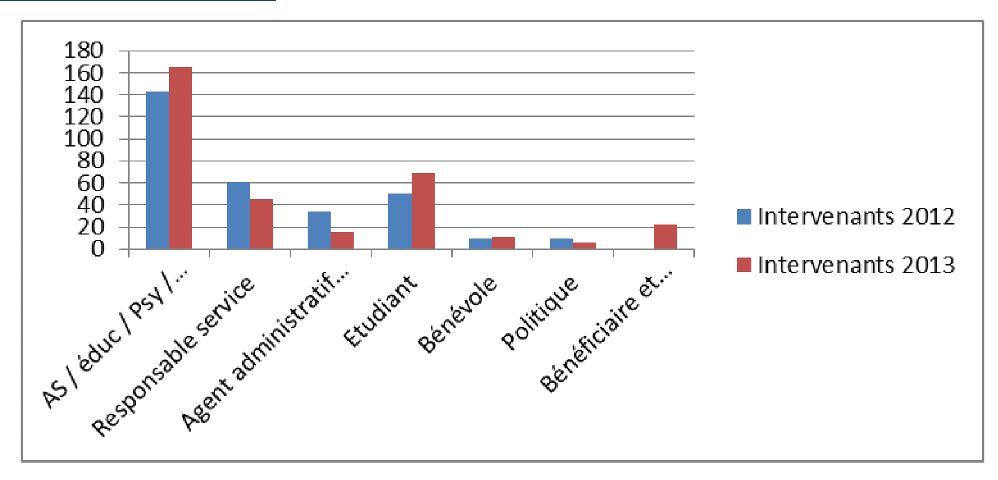


- Tant en termes de nombre de participants qu'en termes de participation totale, on constate par rapport à l'année 2012 les évolutions suivantes: Voir tableau suivant.

Secteur	Evolution participants	Evolution participation
CPAS	+ 25 %	**+33 %**
Santé	**- 54 %**	**- 66 %**
Hébergement et logement	**+68 %**	+ 29 %
Aide alimentaire, Mat et Vesti	+ 62%	**+ 145 %**
Ville / PCS / Travail Quartier	+ 5 %	+ 53 %
Enseignement	**+ 131 %**	**+ 133 %**
Accueil de jour	+ 29 %	+ 0 %
Insertion professionnelle	- 90 %	- 65 %
Aide à la jeunesse	+ 56 %	+ 71 %
Socio-culturel	+ 11 %	- 17 %
Insertion sociale	+ 12 %	**+ 172 %**

- On constate une évolution positive dans l'ensemble des secteurs à l'exception du secteur de la santé. Nous pensons que cela s'explique par la place de plus en plus importante du relais santé et qui libère, d'une certaine façon et en partie, le relais social des aspects liés à la santé. Les activités collectives du relais santé ne sont en effet pas reprises dans ces chiffres.

Chiffres par type d'intervenants



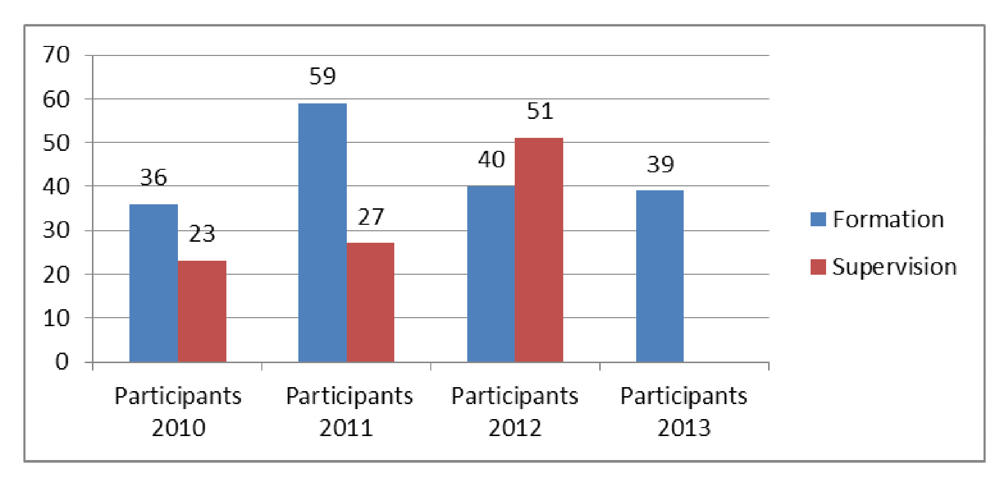
- Nos activités continuent à être essentiellement destinées aux travailleurs de terrain.

- On constate une légère diminution en ce qui concerne les responsables d'institutions ainsi que les agents administratifs.

- Par contre nos activités plus nombreuses destinées aux étudiants mais aussi aux bénéficiaires et citoyens expliquent l'augmentation des chiffres les concernant.

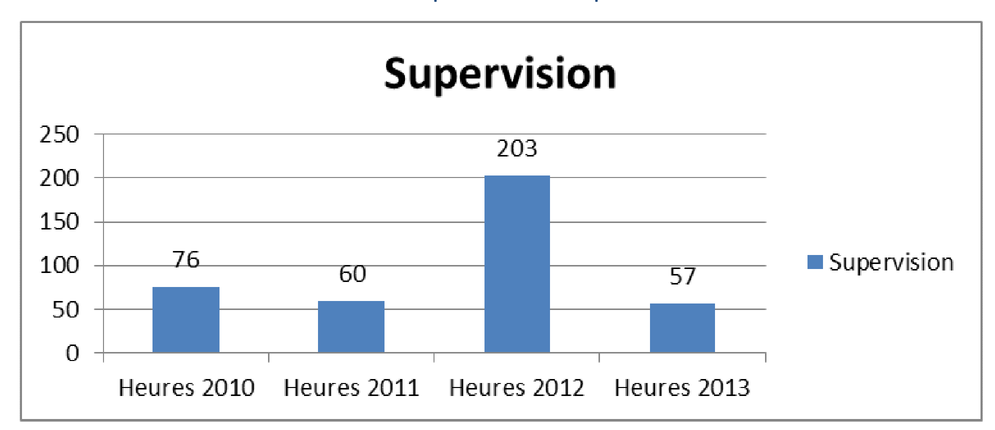
Formation et supervision

Le tableau ci-dessous indique l'évolution du nombre de participants à une activité de formation ou de supervision entre 2010 et 2013.

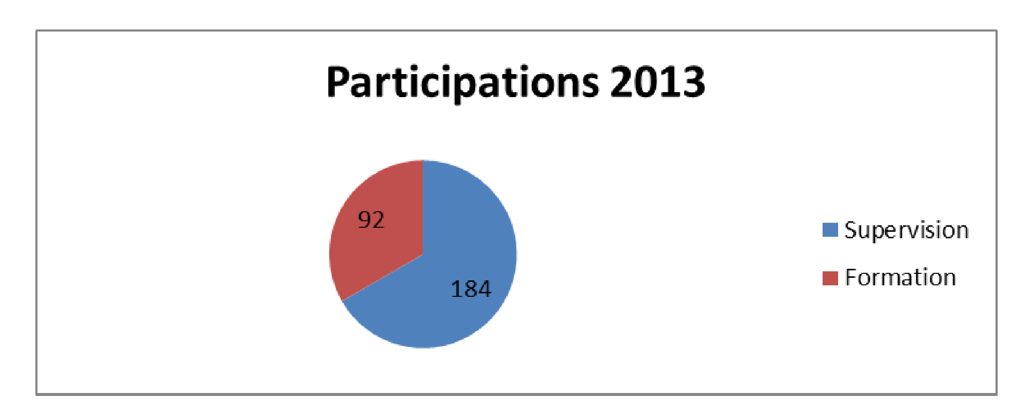


- Nous n'avons pas les chiffres relatifs au nombre de participants concernés par une supervision en 2013.

En ce qui concerne le nombre d'heures de supervisions dispensées entre 2010 et 2013 :



Ce tableau ne comprend pas les heures de supervision pour le Dispositif d'urgence sociale du CPAS de Mons. Nous n'avons en effet pas les chiffres.



Le graphique ci-dessus reprend le nombre total de participations pour nos activités de formation et de supervision (via intervenant extérieur).

3. L'organisation d'un centre de coordination et d'appui

a. Introduction
b. Les nouvelles fiches méthodologiques
c. Les actions du Centre de coordination et d'appui

a. Introduction

Le Relais social urbain de Mons Borinage s'est peu à peu transformé en CENTRE DE COORDINATION ET D'APPUI pour les membres de son réseau.

Ce CENTRE DE COORDINATION ET D'APPUI propose des outils d'observation, d'information, de concertation, de coordination de dispositifs, de formation, d'aide logistique et de soutien à la création de projets.

Les bénéfices attendus par l'organisation du RSUMB en centre d'appui sont :

Pour les partenaires :

- Un service clair à nos partenaires
- Une objectivation et une actualisation de la situation socio-économique locale
- De l'information sur l'actualité professionnelle
- L'harmonisation de pratiques
- Le renforcement des compétences
- La mise en commun et l'articulation de dispositifs
- Des actions interservices efficaces répondant aux besoins des bénéficiaires

Pour l'équipe du Relais social :

- Une image plus claire auprès des nouveaux services (nouveaux partenaires)
- L'augmentation du nombre de sollicitations de nos partenaires autour des sept axes du centre d'appui
- Une meilleure connaissance des services que propose le relais social
- Une image du relais davantage axée sur l'appui, le soutien plutôt que sur le contrôle
- Une analyse objective de la situation socio-économique locale
- Un attrait des intervenants pour les concertations, séances d'infos, colloques,…que nous organisons
- Une réorganisation interne (de l'équipe) axée sur le service au réseau

Pourquoi ce travail ?

- Nous évoluons tous les jours, nous adaptons nos offres à l'évolution de la pauvreté locale. Nous avions la volonté de formaliser notre fonctionnement, notre action (boîte noire)

- Il nous est régulièrement malaisé de présenter en mots simples ce que nous faisons. Le Centre permettra de mieux communiquer sur notre travail (en interne, en externe)

- De ce fait, il nous semblait également nécessaire de mieux faire apparaître le lien entre nos différents axes de travail et les liens avec le fait de faire du travail en réseau

- La dynamique d'équipe méritait d'être renforcer par l'utilisation d'une méthodologie simple, claire et spécifique à chaque axe.

- Le Centre facilitera également a mise en œuvre de projets et actions futurs

L'offre du Centre d'Appui aux partenaires

- **L'observation**
- **L'information**
- **La concertation**
- **La coordination de dispositif**
- **La formation/supervision**
- **Le soutien logistique**
- **Le soutien et financement de projets**

En 2013, nous avons créé un outil qui nous permet d'analyser toute demande de partenaire eu Relais social urbain de Mons-Borinage ou de faire une analyse des besoins locaux et d'y répondre de manière concertée.

Cet outil nous l'appelons « la concertation ». En outre, pour chaque axe du centre d'appui, nous avons mis au point des fiches qui nous aident à clarifier nos fonctions et le type de réponses à apporter (ou pas). Elles vous sont en partie présentées ci-dessous ; en effet, le travail n'est pas terminé, elles seront testées et complétées en 2014.

Contexte

Ce travail s'inscrit dans la continuité et dans la finalisation de notre réorganisation interne menée par l'équipe du RSUMB en collaboration avec un Consultant extérieur spécialisé dans une méthode de gestion de projet nommée « PRINCE2 ».

Cette réorganisation interne de nos activités répond à une volonté du RSUMB, en tant que réseau d'institutions publiques et privées, de proposer à nos partenaires une offre de services cohérente et la plus adaptée possible et ce en vue d'accompagner au mieux les personnes en situation de grande précarité.

Pour ce faire, nous avons rédigé des fiches de travail (internes) qui nous permettrons de clarifier les demandes, de légitimer nos réponses et d'adapter nos interventions.

Fiche 1 : L'analyse de la demande

b. Les fiches

NB : en vert = les documents annexes

Fiche 1 : L'analyse d'une demande formulée au RSUMB

Une demande = une concertation :

- On part du principe que toute demande formulée au RSUMB s'inscrit dans une démarche de concertation avec un ou plusieurs de nos partenaires ;
- Une demande émergera au départ de :
  - D'une démarche individuelle : lors d'un contact individuel (rencontre, contact téléphonique,….)
  - D'une démarche collective : Lors d'une réunion collective, un colloque,…

Par rapport à une demande : légitimité ou non du relais ?

- Questions à se poser pour voir si le RSUMB peut répondre à la demande :
  - *Voir liste des critères « travail en réseau » RSUMB*
  - Est-ce que cela rentre dans nos missions ?
  - Est-ce-que cela correspond au public cible du RSUMB ?
  - Est-ce que nous en avons le temps ?
  - Est-ce que nous en avons les moyens (humain ? matériel ?,…)
  - Une autre institution n'est-elle pas plus compétente ?

Si non légitimité du RSUMB

- Recherche autre(s) institution(s) compétente(s) et réorientation

Si Légitimité du RSUMB

- Analyse du besoin avec service(s) demandeur(s)
- Validation du besoin (sommes-nous bien d'accord ?)
- Proposition offre RSUMB (via centre d'appui)
- Analyse en équipe si doute + information

Document analyse du besoin et proposition RSUMB

Validation de l'offre de service

- Validation formelle par l'équipe
- Validation formelle par l'institution / l'intervenant demandeur
  - Pourquoi ? Pour s'assurer que tout le monde est d'accord avec ce qui va être fait
  - Comment ? En utilisant le document analyse du besoin et proposition offre réalisé préalablement.

Vient ensuite la réalisation d'une fiche projet (document de travail qui permettra de voir l'évolution du projet : document évolutif qui sera enrichi de manière permanente)

- Eléments du doc. analyse du besoin (besoin, offre)
- Objectifs du projet – tâches - planification
- Retours d'expérience (ce qui fonctionne bien, moins bien,….)
- Evaluation (intermédiaire, finale)

Fiche 2 : Observatoire RSUMB

Pourquoi un observatoire dans le cadre du RSUMB

Parce que, en tant que réseau d'institutions, nous devons :

- Pouvoir identifier et analyser en permanence les besoins du secteur
- Faire remonter la parole et les observations issues du terrain
- Objectiver certains constats, préoccupations, problématiques,…
- Permettre à nos partenaires d'avoir des repères communs
- Permettre à nos partenaires d'avoir des données qui dépassent leur seule institution mais qui concerne leurs bénéficiaires
- Tendre un maximum vers une vision globale et transversale de la grande précarité dans notre région
- Contribuer, via des données objectives, à l'évaluation de projets, actions,….
- Interpeller les pouvoirs publics compétents
- Argumenter quant à la mise en place d'un projet ou d'une action

Objectifs actuels de l'observatoire RSUMB

- Récolter les données quantitatives et qualitatives utiles en matière de grande précarité sur l'arrondissement administratif de Mons-Borinage ;
- Traiter et analyser les données recueillies ;
- Effectuer des comparatifs d'années en années ;
- Intégrer ces données dans le rapport d'activité annuel du RSUMB.
- Soutenir méthodologiquement une institution qui souhaite mettre des actions en place en matière de recueil de données.

Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Remise des données quantitatives par les partenaires ;
- Augmentation ou non du nombre d'institutions qui participent à l'observatoire RSUMB ;
- Possibilité ou non de traiter et d'analyser les données recueillies ;
- Impact ou non de l'observatoire sur les autres axes de travail du RSUMB ;
- Intégration ou non des données dans le rapport d'activité ;
- Capacité ou non du RSUMB à dégager des tendances en lien avec la « grande précarité »
- Nombre de sollicitations dans le cadre d'un soutien méthodologique à la récolte de données.

Liste des institutions de Mons qui font l'objet d'un recueil de données à l'heure actuelle Liste des données récoltées par institution

Document liste institution et type de données

Liste des institutions du Borinage et des Hauts Pays qui font l'objet d'un recueil de données Liste des données récoltées par institution

Document liste institution et type de données

Liste des institutions qu'il serait utile d'intégrer à l'observatoire

Document liste institutions et données à obtenir

Liste des donnée qu'il serait utile de récolter dans ces institutions

Rôle du RSUMB dans le cadre de l'observatoire

- Réalisation des supports de récolte de données
- Récolte des données brutes et intégration dans des tableaux Excel
- Soutien méthodologique aux institutions dans la récolte des données
- Intégration des données dans le rapport d'activité annuel

Mode de globalisation et d'analyse annuel des données

- Rédaction d'un rapport annuel
- Communications aux partenaires
- Attention règles de confidentialité et accord institutions

Compétences associées à l'axe observatoire

- Traitement statistique des données (Graphiques, tableaux croisés dynamiques, analyse objective des données.)
- Maîtrise d'Excel (Sauf si autre logiciel plus adapté)
- Maîtrise du logiciel Climas Abaque (analyse des niveaux de satisfaction)
- Capacité à réaliser des rapports synthétiques et à les communiquer vers l'extérieur (pouvoirs publics / partenaires / politiques)

Fiche 3a : Les actions de coordination individuelle / Table ronde

Pourquoi des coordinations individuelles dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important de :

- Amener les institutions à se coordonner lorsqu'une situation de crise impliquant plusieurs intervenants se présente
- Amener les institutions à avoir un fil conducteur commun dans la prise en charge et l'accompagnement des personnes confrontées à une situation de crise
- Aider les institutions à dégager collectivement des pistes de solution autour d'une situation complexe
- Soutenir des institutions qui se trouvent dans une impasse dans la prise en charge et l'accompagnement d'une situation
- Soutenir méthodologiquement et logistiquement la démarche de coordination entre intervenants concernés par une même situation (en sachant qu'il est souvent complexe d'être en même temps opérateur et initiateur d'une démarche de coordination)

Définition des conditions préalables à l'organisation d'une coordination individuelle

- Il doit s'agir d'une situation de crise
- Cela doit concerner le public cible du RSUMB à savoir « public en grande précarité »
- La demande doit être formulée par un de nos partenaires
- Il doit y avoir un constat d'impasse

Modes d'intervention et d'animation

Voir document boîte à outil animation / conduite de réunion

Objectifs d'une coordination institutionnelle / table ronde

- Dégager des pistes de solutions à une situation sociale difficile
- Organiser le suivi des réponses à apporter

Evaluation et indicateurs

- Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but
- Satisfaction des participants
- Satisfaction des bénéficiaires
- Emergence de pistes de solution

Définition du rôle du RSUMB

- Convocation
- Animation
- Organisation du suivi

Compétences associées à l'organisation de coordinations institutionnelles

- Animation et coordination autour de situations individuelles
- Secret professionnel et déontologie
- Travail en réseau
- Gestion des conflits et communication

Fiche 3b : coordination institutionnelle autour d'une problématique et/ou d'un axe de travail et / ou d'un projet

Pourquoi les coordinations institutionnelles dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important de :

- De penser l'action autour des personnes en grande précarité de manière coordonnée, concertée ;
- Soulager les institutions (en termes de temps et de moyens) par rapport à la mise en place de coordinations et autres réunions de travail entre acteurs ;
- De pouvoir identifier collectivement des problématiques communes ;
- De dégager collectivement des pistes d'action et de solution communes ;
- De favoriser la mise en place de projets communs entre institutions et de soutenir l'innovation ;
- Rassembler un maximum de compétences autour de la table en vue de développer des actions communes ;
- De soutenir des initiatives qui ne peuvent être menées isolément par une institution (par manque de temps, de moyens,…) ;

Définition d'une coordination institutionnelle

Une coordination institutionnelle est une démarche d'action en réseau qui vise soit à identifier collectivement des difficultés, dégager collectivement des pistes d'action voire mener ensemble un projet.

Liste des coordinations institutionnelles déjà effectuées

- Voir document annexe

Chronologie des coordinations

Dans le cadre d'une coordination institutionnelle, nous pouvons observer une certaine chronologie dans les actions menées. Il y a donc quatre niveaux de coordination. En fonction du niveau dans lequel on se trouve, nous mobiliserons des outils différents et notre travail prendra une forme différente.

1) Identifier collectivement des difficultés

    - Définition des différents modes d'intervention et d'animation

        - Voir document boîte à outil animation / conduite de réunion

    - Objectifs généraux de ce type de coordination :

        - En se basant sur l'expertise des travailleurs de terrain, il s'agit de dégager des difficultés, problématiques liées aux groupes de personnes en situation de grande précarité ;
        - Pointer les éléments objectifs sur lesquels le réseau pourra s'appuyer pour apporter des réponses ;
        - Constituer un espace d'échange et de réflexion pour des intervenants qui sont actifs dans un même secteur ;
        - Dégager des éléments utiles qui alimenteront l'observatoire ;

- Permettre aux intervenants de comparer leur réalité de travail et les réalités des personnes bénéficiaires ;
- Identifier de manière permanente les besoins des bénéficiaires et leur évolution et par conséquent mieux cerner ses caractéristiques ;

- Définition du rôle du RSUMB
  - Animation des rencontres ;
  - Utiliser des outils qui permettent l'émergence de ce type de constats, difficultés,…
  - Formalisation des éléments qui ressortent ;
  - Proposer voire initier des démarches qui permettraient de répondre à ces difficultés, constats.
  - Faire remonter, le cas échéant, ces informations vers les pouvoirs politiques (communaux, régionaux,…)

- Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Identification des compétences à acquérir, à renforce
r

2) Dégager collectivement des pistes de travail

- Définition des différents modes d'intervention et d'animation
  - Voir document boîte à outil animation / conduite de réunion

- Objectifs généraux de ce type de coordination :
  - En se basant sur l'expertise et l'expérience des intervenants, il s'agit de dégager collectivement des pistes de réponse à des problématiques, difficultés préalablement identifiées ;
  - Constituer un espace d'échange, de réflexion, d'action et d'innovation entre intervenants ;
  - Déterminer en permanence les rôles et missions de chacun et la manière dont les institutions peuvent travailler ensemble.

- Définition du rôle du RSUMB
  - Animation des rencontres ;
  - Formalisation des pistes d'action qui se dégagent ;
  - Utiliser des outils qui permettent l'émergence de pistes d'action
  - Proposer voire initier une mise en œuvre effective des actions imaginées.

- Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Identification des compétences à acquérir, à renforcer

3) Mener un projet spécifique

- Définition des différents modes d'intervention et d'animation
    - Voir document boîte à outil animation / conduite de réunion

- Objectifs généraux de ce type de coordination
    - Développer et mettre en œuvre un projet spécifique répondant à des besoins clairement identifiés ;
    - Soutenir les intervenants et les bénéficiaires par la mise en œuvre effective d'actions nouvelles ;
    - Renforcer les actions existantes par d'autres qui présentent un caractère innovant.

- Définition du rôle du RSUMB
    - Animation des rencontres du groupe à projet ;
    - Centralisation et formalisation des éléments liés à l'avancement du projet ;
    - Apport d'une méthodologie en matière de gestion de projet
    - Apport logistique.

- Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Identification des compétences à acquérir, à renforcer

4) <u>Opérationnaliser et suivre une action</u>

Il s'agit ici d'un travail de coordination non pas autour d'un projet (c'est-à-dire quelque chose de nouveau) mais bien d'une action qui est effectivement mise en place au sein d'une ou plusieurs institutions.

- Définition des différents modes d'intervention et d'animation
    - Voir document boîte à outil animation / conduite de réunion
    - Voir document de suivi d'une action

- Objectifs généraux de ce type de coordination :
    - Pouvoir évaluer collectivement des actions une fois qu'elle s'inscrive dans le fonctionnement des institutions ;
    - Pouvoir identifier les effets positifs, négatifs d'une action nouvelle
    - Maintenir le lien entre les différents acteurs au-delà de la réalisation d'un projet
    - Faire émerger des aménagements éventuels ;

- Définition du rôle du RSUMB
    - Animation des rencontres ;
    - Formalisation du contenu de ces rencontres ;
    - Apport d'outils spécifiques d'évaluation ;

- Evaluation et indicateurs :Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Identification des compétences à acquérir, à renforcer

Fiche 4 : l'axe information

Pourquoi un axe information dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, notre mission doit être que :

- L'information circule bien entre les institutions et les intervenants du réseau
- Les informations sur les activités des services puissent être connues des bénéficiaires mais aussi de tout citoyen ;
- Les informations relatives aux services soient actualisées en permanence ;
- Des informations utiles en matière d'aide aux personnes précarisées soient accessibles à un maximum de professionnels ;

Organisation de séances d'information / colloques / conférence

- Objectifs généraux de ces séances d'info, colloques, conférences
    - Permettre de dispenser des informations à un groupe de professionnels ou à tout citoyen ;
    - Permettre de présenter des outils, des services, des projets aux professionnels ;
    - Permettre aux intervenants d'exploiter ces différentes informations (pratiques, théoriques) dans le cadre de leur activités ;
    - Permettre l'échange et le partage d'expérience entre intervenants ;
    - Donner la parole à des experts du secteur de l'aide aux personnes en situation de précarité.

- Liste des séances d'information, colloques et conférences déjà dispensées par le RSUMB

Voir document annexe

- Liste des lieux déjà utilisés

- Voir document annexe

- Liste des thématiques utiles à développer à l'avenir

- Voir document annexe

- Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Identification des compétences à acquérir, à renforcer

Le site Internet du RSUMB

- Objectifs généraux du Site Internet
    - Permettre de communiquer sur les activités du RSUMB et de son réseau de partenaires ;
    - Mettre en ligne des documents utiles aux partenaires ;

- Permettre aux partenaires de communiquer une information au RSUMB et à ses partenaires
  - Permettre au citoyen d'obtenir des informations utiles en matière d'aide aux personnes en précarité dans notre région ;
  - Présenter les projets
  - Pouvoir accéder rapidement aux coordonnées de nos partenaires ;

- Evaluation du site Internet

  - Voir document annexe

- Adaptation site Internet au centre d'appui

  - Voir document annexe

- Répartition tâches alimentation site

  - Voir document annexe

- Indicateurs et évaluation

<u>Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but</u>

- Identification des compétences à acquérir, à renforcer

<u>Le mailing</u>

- Objectifs généraux du Mailing

  - Transmettre rapidement une information par email à des intervenants / groupes d'intervenants bien identifiés.

- Base de données commune en matière de contacts

  - Voir document annexe

- Définition du mode de transmission des infos

- Evaluation et indicateurs

<u>Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but</u>

- Identification des compétences à acquérir et évaluation

Fiche 5a : Formation

-

Objectifs généraux de l'axe formation RSUMB

- Proposer annuellement un programme de formation à l'intention des partenaires du RSUMB ;
- Permettre l'acquisition de nouveaux outils ;
- Permettre l'acquisition et / ou le renforcement de compétences
- Dans ce contexte, il y a des liens qui peuvent être fait avec le travail de coordination : qu'est-ce que le relais social pourrait mettre en place comme action par rapport à des éléments qui seraient ressortis en formation ?

Liste des formations déjà dispensées dans le cadre du RSUMB

- Voir document annexe

Liste des formateurs extérieurs

- Voir document annexe

Mode d'identification des besoins en termes de formation

- Voir document annexe

Méthode d'élaboration et d'organisation du programme de formation annuel

- Voir document annexe

Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but
Identification des compétences à acquérir / renforcer

Fiche 5b : les supervisions collectives

Pourquoi un axe supervision dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important que :

- Les institutions et les intervenants du secteur puissent être soutenus et aidés dans leur activité par un intervenant extérieur ;
- Des moments qui permettent une prise de recul, de distance par rapport à la réalité quotidienne puisse être proposés aux institutions et intervenants.

Objectifs généraux des supervisions collectives

Par l'intervention d'un intervenant extérieur, il s'agit de :

- Organiser des moments de travail et d'échange axés sur :

    - Le travail d'équipe / le bien-être des travailleurs;
    - Les aspects organisationnels d'une institution ;
    - Le public bénéficiaire et les difficultés auxquelles sont confrontés les intervenants, les usagers ;
    - L'émergence de pistes d'action et de travail nouvelles ; Dans ce contexte, il y a des liens qui peuvent être fait avec le travail de coordination : qu'est-ce que le relais social pourrait mettre en place comme action par rapport à des éléments qui seraient ressortis en supervision ?

- Distinction entre formation et supervision

Liste des supervisions déjà dispensées dans le cadre du RSUMB

- Voir document annexe

Liste des superviseurs extérieurs qui sont déjà intervenus dans le cadre du RSUMB

- Voir document annexe

Mode d'identification des besoins en termes de supervision

- Voir document annexe

Méthode d'élaboration et d'organisation du programme de supervision annuel

- Voir document annexe

Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

- Evaluer dans quelle mesure les supervisions apportent du soutien et une aide aux intervenants ?
- Evaluer dans quelle mesure les supervisions permettent de prendre de la distance

Identification des compétences à acquérir / renforcer

Fiche 6a : accompagnement / soutien projet de manière individuelle : accompagnement logistique et méthodologique

Pourquoi un axe accompagnement méthodologique et logistique dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important :

- De dégager des moyens méthodologiques et logistiques afin de concrétiser les pistes de travail et d'action issues de la concertation avec les institutions et les intervenants ;

- Que les initiatives individuelles puissent s'inscrire dans une réalité propre à l'ensemble du réseau ;
- De s'appuyer sur une méthode de mise en place et de gestion de projets adaptée à son environnement ;

Objectifs généraux

Méthode de référence PRINCE2

- Boîte à outil accompagnement / soutien projet individuel
- Rôle et missions du RSUMB
- Soutien / apport méthodologique et logistique à la mise en place d'un projet ;
- Favoriser l'intégration d'un nouveau projet institutionnel au sein de l'ensemble du réseau ;
- Soutenir la communication autour du projet ;
- Participation au processus d'évaluation du projet.
- Evaluation et indicateurs
- Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but
- Identification des compétences à acquérir / renforcer

Fiche 6b : accompagnement / soutien projet / action de manière individuelle : soutien financier

Pourquoi un axe soutien financier à la création de projet dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important :

- De soutenir et d'encourager l'innovation dans le secteur de la grande précarité ;
- De dégager des moyens financiers afin de concrétiser les pistes de travail et d'action issues de la concertation avec les institutions et les intervenants ;

Objectifs généraux

Rôle et missions du RSUMB

- Lancement annuel d'un appel à projet
    - Voir document appel à projet
- Financement de projets dans le secteur de la grande précarité ;
- Evaluation projets
    - Voir document évaluation projet

Mode d'attribution actuel d'un financement

Points améliorables

Evaluation et indicateurs

Pour chaque évaluation, il s'agira de déterminer qui mesure, de quelle manière et dans quel but

Identification des compétences à acquérir / renforcer

Fiche 7 : axe participation aux autres réseaux

Pourquoi un axe participation aux autres réseaux dans le cadre du RSUMB ?

Parce que, en tant que réseau d'institutions, il est important :

- De tenir compte de l'évolution actuel du travail social et de l'émergence croissante de nombreux réseaux d'institutions ;
- D'éviter le cloisonnement entre secteurs (grande précarité, santé mentale, aide la jeunesse, cohésion sociale,…) ;
- De représenter le secteur de la grande précarité et notre réseau de partenaires à l'échelle locale ;
- D'apporter notre expertise en matière de précarité dans les différents espaces de concertation existants.

Objectifs généraux

- Participer aux différents réseaux existants sur Mons-Borinage et Hauts pays et pour lesquels il y a des liens avec le secteur de la grande précarité ;
- Impulser et collaborer à la mise en place d'actions d'autres réseaux en lien avec le thème de la précarité ;
- Apporter le point de vue et l'expertise du relais social en matière de précarité dans les autres réseaux.

Liste des réseaux auxquels nous participons

  - Voir document liste des réseaux + actions menées dans ces réseaux

Evaluation et indicateurs

Identification des compétences à acquérir / renforcer

c. Les actions du Centre de coordination et d'appui

I. L'observation

En collaboration des relais sociaux, de l'IWEPS et du Service Public de Wallonie, un projet d'observatoire wallon de la précarité se construit progressivement. Il a pour but de permettre la visualisation des phénomènes sociaux et l'évolution des services (ex. : profil du public, utilisation de services, difficultés principales, etc.). Les relais sociaux ont mis en place des observatoires locaux à partir desquels ils relaient l'information afin de l'alimenter.

En ce qui concerne le Relais social urbain de Mons-Borinage (RSUMB), la mise en place d'observatoires locaux leur permet de :

- Visualiser la précarité locale au regard des phénomènes wallons,
- Cibler/déterminer davantage la demande ;
- Adapter l'offre des services.

L'agent APE du relais social s'est ainsi vu chargé de développer ces observatoires et de participer à l'élaboration et la mise en place de l'observatoire de la précarité au niveau wallon. Les objectifs de l'agent APE sont de favoriser les collaborations avec les services concernés, de cibler les attentes de chacun, d'élaborer de mettre en place et de gérer la centralisation des données collectées auprès des partenaires (ex. : fonctionnement, outils) ainsi que de relayer l'information auprès de l'IWEPS et participer à ses actions.

Un travail d'harmonisation

En 2010 au niveau wallon, le travail effectué a été de définir, d'harmoniser et de s'accorder entre les relais sociaux, l'IWEPS et le Service Public de Wallonie sur les données qu'il était nécessaire de collecter auprès des partenaires correspondant aux axes de l'accueil de jour, l'accueil de nuit, l'urgence sociale et le travail de rue. Ce travail fut fastidieux car les modes de collecte et la nature des informations collectées étaient très disparates entre les partenaires et entre les relais sociaux. Au niveau du l'agent APE, le travail a consisté à participer aux réunions de négociation quant aux informations à collecter, à jouer le rôle d'intermédiaire entre le projet et les partenaires locaux et à les préparer aux nouvelles demandes statistiques.

En 2011 au niveau wallon, le travail effectué a permis de peaufiner cette liste harmonisée d'informations à collecter auprès des partenaires, d'en définir les modalités de collecte et de réaliser un document d'explication de type « mode d'emploi ». Ce document se voulait permettre aux partenaires participants de mettre à disposition des informations les plus fiables possibles, autrement dit, les moins susceptibles d'être interprétées et transformées et d'avoir à disposition une ligne de conduite dans la mise en place de cette collecte de données. Au niveau du l'agent APE, le travail a consisté à participer aux réunions de négociation quant aux informations à collecter, à jouer le rôle d'intermédiaire entre le projet et les partenaires locaux et à développer des stratégies, des incitants, à impulser la dynamique de collecte auprès des partenaires locaux afin qu'ils adhèrent et participent à l'alimentation de l'observatoire wallon.

2012 a été l'année de départ à la mise en œuvre d'un système de récolte de données : les partenaires collectent des données d'utilisation de service mensuellement et des données sur les usagers annuellement. Ils envoient ensuite leurs informations aux relais sociaux qui se chargent de les traiter localement et de les fournir enfin à l'IWEPS s'occupant alors de les centraliser, les traiter et les analyser au niveau global/wallon tout en coordonnant le projet d'observatoire sous les autres aspects. Ce système n'ayant pas été évident à mettre en place notamment en raison d'un aspect encore « brouillon » du projet, de la résistance des partenaires à modifier leur fonctionnement mais aussi de la lourdeur administrative que ce projet impliquait, le RSUMB a alors pris le parti de soutenir ses partenaires dans ce changement en donnant à l'agent APE la mission de leur assurer un soutien technique et ce, en fonction de ses propres moyens et de ses compétences.

Un travail de développement et de spécialisation

Les moyens disponibles et les compétences du RSUMB étant limitées afin d'assurer ce soutien de manière optimale, le RSUMB a décidé de trouver les ressources nécessaires afin d'aider les partenaires à faciliter leur travail de collecte et par conséquent, celui du RSUMB lui-même (ex. : délais mieux respectés, moins de marge d'erreur).

En parallèle, les relais sociaux ont étendu la collecte de données aux projets qu'ils subventionnent mais sans s'être accordés sur les informations à collecter alors que certains d'entre eux n'entrent pas dans les axes de l'accueil de jour, l'accueil de nuit, l'urgence sociale et le travail de rue (ex. : service d'aide aux personnes liées à la prostitution, service ambulatoire d'aide aux personnes en souffrance psychiatrique) et le RSUMB a reçu des demandes de développement d'observatoires locaux sur des thèmes spécifiques (ex. : relogement/hébergement sur Boussu, Pôle DUS de Boussu/Frameries/Quaregnon). Il a ainsi été nécessaire de développer localement la même démarche que celle qui consistait à élaborer un listing d'informations à collecter ainsi qu'un « mode d'emploi » et ce, pour des projets qui étaient très différents des uns des autres.

Sans budget spécifique, l'agent APE du RSUMB a ainsi consacré l'année 2013 (à raison de 55% de temps de travail) à :

- Se former, rechercher et trouver des méthodes, des outils et des logiciels de collecte de données efficaces, faciles d'utilisation et fiables en faveur des partenaires ;
- Rencontrer les partenaires et à élaborer avec eux des listings personnalisés d'informations pour chaque projet subventionné et pour chaque demande volontaire d'autres partenaires souhaitant un observatoire local à thème ;
- Développer un système et un support technique d'encodage des données ;
- Concilier la collecte de données générale et celles issues de dispositifs spécifiques (ex. : Plan Grand Froid) ainsi que les évaluer.
- Collecter, traiter et organiser les données déjà collectées par les partenaires ainsi que pour celles qui entrent dans le projet de l'IWEPS, les lui transmettre via son formulaire spécifique (gestion des observatoires).

A ce jour, nous travaillons sur différents observatoires locaux :

- L'Observatoire de la précarité en accueil de jour et abri de nuit, en urgence sociale, en travail de rue, au niveau des projets subventionnés
- L'Observatoire Plan Grand Froid (focus)
- L'Observatoire du Relais Santé de Mons
- L'Observatoire du relogement (caractéristiques des personnes perdant leur logement/hébergement sur Boussu)
- L'Observatoire du Pôle DUS (Boussu, Frameries, Quaregnon

En 2014, l'agent APE sera chargé de finaliser les outils d'encodage, les présenter aux partenaires déjà participants, les soutenir dans leur utilisation et dans leur traitement des données en produits statistiques. Il sera aussi chargé d'en créer de nouveaux pour les nouveaux projets subventionnés et de soutenir les partenaires subventionnés dans la mise en place et l'utilisation de ces outils d'encodage et dans le traitement des données en produits statistiques.

Il s'agira aussi de développer ces outils pour la collecte de données 2015, c'est-à-dire d'améliorer et de modifier les outils en fonction de la demande issue de l'IWEPS mais aussi de les personnaliser à l'attention des partenaires ou, selon leurs capacités à utiliser les outils d'encodage, à les former à les personnaliser.

Ensuite, l'agent APE sera amené à se former et à développer des outils d'analyse et d'interprétation des données au niveau local ainsi qu'à procéder au développement d'un affinage de ces données (pour 2016) ce qui permettra d'alimenter des groupes de concertation qui, ensemble, feront ressortir des propositions réalistes et réalisables. Un des focus qui sera proposé sera sur la question de l'hébergement/logement et ce, dans une optique de parcours et sans faire double emploi avec ce qui se construit déjà.

II. L'information

La volonté du Relais Social Urbain de Mons-Borinage est de permettre à ses partenaires de disposer facilement de l'information qui leur soit utile. Pour développer cet axe de travail, l'agent APE est principalement chargé de :

- Gérer le site internet du RSUMB, l'actualiser et le faire évoluer
- Réaliser à la demande des folders d'informations sur des sujets divers (ex. : colloques, dispositifs)

En 2013, la gestion de l'information a représenté 1/10 ETP.

Le site internet

L'année 2013 nous a permis de nous rendre compte que le site internet n'est pas utilisé comme nous l'aurions souhaité. Sa finalité1 se voulait notamment permettre aux travailleurs sociaux de disposer d'un bagage d'informations et d'outils qui leur permettent d'optimaliser l'aide apportée à leur public.

Dès lors, l'agent APE se consacrera en 2014 en une évaluation qualitative de ce support auprès des partenaires et ensuite, en une réflexion de manière à faire évoluer le site de manière plus utile pour les partenaires et en lien avec le remaniement du RSUMB sous forme de centre d'appui. La communication et la visibilité institutionnelle seront ainsi les points prioritaires que nous souhaiterions développer davantage.

En 2013 nous avons comptabilisé 27.267 visites de notre site.

Des folders d'information

Depuis 2012, l'agent APE propose un soutien logistique à la réalisation de folders d'informations et invitation à des évènements de partenaires, surtout aux petites ASBL ne disposent pas toujours des ressources suffisantes pour les mettre sur pied (ex. : connaissances de base en infographie, organisation de l'information). Les supports réalisés en 2013 sont :

- Cartes de vœux
- Cartes aux manifestations organisées par le RSUMB (ex. : brunch de Doudou pour la bienvenue de nouveaux partenaires)
- Cartes d'invitation pour des manifestations organisées par des partenaires et en lien avec la grande précarité et l'exclusion sociale
- Supports didactiques notamment à l'attention du Relais Santé (ex. : poster sur le lavage des mains)
- Supports administratifs dans les communications internes (ex. : fiche hospitalisation du Relais Santé à mettre à disposition des services où il effectue des permanences infirmières).
- Supports informationnels didactiques sur les dispositifs (ex. : plan organisationnel Plan Grand Froid)
- Etc.

En 2014, l'agent APE poursuivra son action de soutien des partenaires dans l'organisation et la réalisation de support d'informations en lien avec le RSUMB.

[1] Ce site Internet a pour vocation de développer la qualité des orientations et des prises en charges des publics en grande précarité, notamment s'ils éprouvent des difficultés en matière de logement ou d'hébergement, en favorisant la qualité des savoirs des opérateurs pour qu'ils puissent les transmettre à leurs publics. Il leur propose aussi de pouvoir situer ces informations dans un contexte de travail en réseau en leur proposant une explication sur le ficelage et les limites du réseau, en leur proposant des outils de renforcement de leurs pratiques et de leurs projets et de développer, enrichir leurs connaissances. De manière secondaire, il veut permettre à toute personne en difficultés sociales de trouver directement sur la toile les premières orientations possibles pour trouver de l'aide (rapport d'activités 2010, p. 10)

III. La coordination entre services

Au-delà des rencontres consacrées à la réflexion et aux débats d'idées, les réunions partenariales et autres groupes de travail thématiques permettent

- l'identification de difficultés communes, recherches de pistes et solutions, création de ressources
- la création de répertoires personnalisés
- des actions communes (campagnes…)
- le déblocage de situations de crise complexes par la mise en place d'intervisions qui s'appuient sur l'activation spécifique du réseau (méthodologie particulière)

En 2013

Inter-CPAS (cinq rencontres)

Etant donné que 12 des 13 CPAS de notre arrondissement administratif sont partenaires du RSUMB, nous organisons régulièrement des rencontres Inter-CPAS sur des questions et des problématiques liées à la grande précarité. En 2013, nous avons maintenu notre action et ce dans un souci de coordination entre CPAS et d'harmonisation des pratiques.
Après une année 2012 axée sur la question de la délivrance des attestations sans abri, voici les travaux qui ont été menés en 2013 :

- Suite et fin du travail autour de l'inscription en adresse de référence au sein d'un CPAS
  - Réalisation d'une convention de collaboration utilisée dans le cadre d'une inscription en adresse de référence ;
  - Réalisation d'un guide méthodologique pour les AS de l'aide générale en vue de faciliter le suivi et l'accompagnement des personnes inscrites en adresse de référence ;
- Evaluation du travail mené en 2012 sur la délivrance des attestations sans-abri ;
- Elaboration d'un mode de récolte des données chiffrées relatives aux attestations sans-abri et aux adresses de référence ;
- En collaboration avec les sociétés de logement, information aux CPAS sur la possibilité pour les sociétés de logement d'attribuer un logement pour des situations d'urgence sociale (Art. 23) ;

Inter-sociétés de logement social (trois rencontres)

Notre souhait était de renforcer noc collaborations avec les sociétés de logement social actives sur notre arrondissement administratif. Pour cela, Suite à une sollicitation du logis Saint-Ghislainois, nous avons organisé des rencontres autour de la possibilité nouvelle pour les SLSP d'attribuer un logement pour des raisons d'urgence sociale (art. 23).

Lors de ces rencontres, nous avons :

- Mené une réflexion sur les modalités d'application de cette possibilité à l'échelle locale ;

- Dégagé une manière de fonctionner commune au regard des éléments pointés dans la circulaire et au regard de la réalité locale ;

- Organisation d'une rencontre afin d'informer les CPAS de l'AAM.

- Elaboration des critères d'évaluation en ce qui concerne ce type d'attribution (en vue de réaliser une évaluation en 2014, après un peu plus d'un an de fonctionnement)

Coordination pôle DUS des CPAS de Frameries, Boussu et Quaregnon (6 rencontres)

Si l'année 2012 était l'année de la création du Pôle DUS, nous avons veillé en 2013 à son évaluation permanente et au développement de son fonctionnement. Parmi les points abordés en 2013 :

- Recueil des données chiffrées relatives au pôle et analyse du type de situations rencontrées ;

- Rencontre avec des partenaires du pôle dans un souci de bonne collaboration : secteur hospitalier, police, maison d'accueil pour femmes victimes de violence ;

- Elaboration d'un programme de formation à l'intention des intervenants de garde ;

- Lister les possibilités de conventionnement avec les hôtels de la région ;

- Premières réflexions quant aux possibilités d'extension du pôle à d'autres communes.

Coordination d'un groupe inter-acteurs sur Colfontaine (7 rencontres)

En collaboration avec le PCS de Colfontaine, le relais social anime et coordonne un groupe à projet. Le projet mené est un projet d'immersion et de décloisonnement entre les opérateurs actifs sur la commune de Colfontaine et dans le but est de sensibiliser et de travailler avec les personnes les plus fragilisées et en situation précaire de la commune. Le nom du projet est : « Pass' par chez nous ».

Hébergement et violence conjugale (5 rencontres)

En collaboration avec une maison d'accueil, une maison d'accueil d'urgence et deux services d'accompagnement pour personnes victimes de violence, le RSUMB anime et coordonne un groupe à projet dont les objectifs sont :

- De renforcer les « bonnes collaborations » entre les services d'aide générale (confrontés de manière ponctuelle à des situations de violence conjugale) et les services spécialisés dans la prise en charge de ce type de situations ;

- Soutenir les intervenants de première ligne quand une situation d'hébergement pour personne victime de violence se présente ;

- Pour cela, le groupe travaille à la réalisation d'un guide méthodologique à l'intention des travailleurs sociaux (non spécialisés) et d'une séance d'information autour de cet *outil*.

Belgian Homeless Cup Mons (4 rencontres)

Suite à une sollicitation de la Belgian Homeless Cup (http://www.belgianhomelesscup.be/), nous avons développé et coordonnons, à l'échelle locale, un projet de réinsertion par le sport pour les personnes sans-abri et / ou en difficulté de logement.
Dans ce contexte, le centre d'accueil de jour l'Escale, la maison d'accueil Saint Paul, le CPAS de Mons, la ville de Mons, le RAEC Mons et l'ASBL Accès sport sont nos partenaires.
Dans le cadre de ce projet, nous avons, en 2013 :

- Constitué une équipe de foot composée de personnes qui sont en centre d'accueil de jour ou en maison d'accueil ;
- Organisé un système d'entrainement hebdomadaires ;
- Participé à des manifestations organisées dans le cadre de la Belgian Homeless Cup (stage résidentiel)

Participation et implication du RSUMB dans les plans de cohésion sociale, dans le projet 107 et dans le réseau RAMBO (réseau assuétudes Mons-Borinage)

Nous sommes impliqués dans le PCS de 6 communes présentes sur notre territoire, dans le projet 107 et dans le réseau RAMBO. Dans ce contexte, nos objectifs sont :

- D'effectuer, dans chaque réseau le lien avec le secteur de la grande précarité ;
- Impulser et collaborer à la mise en place d'actions d'autres réseaux en lien avec le thème de la précarité ;
- Apporter le point de vue et l'expertise du relais social en matière de précarité dans les autres réseaux ;
- Amener notre expertise méthodologique du travail en réseau.

Animation d'un groupe réunissant les services d'insertion sociale et socioprofessionnelle des CPAS de l'AAM (4 rencontres)

A la demande de plusieurs CPAS, nous avons accepté d'animer un groupe réunissant des agents d'insertion actifs au sein des CPAS. Si nous ne faisons pas directement de coordination dans ce contexte, nous voyons là une manière de mieux connaître les services d'insertion et ainsi de mieux travailler au sein du RSUMB la question du passage de l'urgence à l'insertion.

Animation d'un groupe réunissant les Services d'insertion sociale privé et public de notre arrondissement (5 rencontres)

A la demande de plusieurs SIS, nous avons accepté d'animer une groupe réunissant les SIS privés et publics actifs sur Mons-Borinage. Si nous ne faisons pas directement de coordination dans ce contexte, nous voyons là une manière de mieux connaître les services d'insertion et ainsi de mieux travailler au sein du RSUMB la question du passage de l'urgence à l'insertion.

Liens avec les écoles sociales et les organismes de formation continuée

Outre des interventions ponctuelles en matière de travail en réseau au sein des écoles sociales de la région (Ecole sociale Mons, ISSHA et Master en ingénierie sociale), nous avons créé un programme de formation qui s'intitule : « le travail en réseau, comment en faire un atout dans sa pratique professionnelle ». Elle a été dispensée pour la première fois en 2013 au sein du CITS (Centre interdisciplinaire en travail social ». Nous avons organisé des concertations ayant pour objets :

L'attestation sans abri et l'harmonisation des pratiques entre CPAS

Suite à ces rencontres, nous avons rédigé un document cadre avec les secrétaires de CPAS qui a été accepté et est utilisé par les conseils de l'actions sociale des CPAS partenaires pour délivrer les attestations sans abri. Une évaluation de l'utilisation de ce document est prévue en septembre 2013.

L'adresse de référence

Les rencontres ont consisté à une information sur la législation (avec le SPF Intérieur et l'Inspection de Mons), la mise en place de stratégies de renforcement des accompagnements et la coordination avec les communes pour l'octroi d'une adresse de référence. En 2013, nous évaluerons l'impact de ce travail sur la délivrance de l'adresse de référence.

Le nouvel article 23 l'arrêté organisant la location des logements gérés par les sociétés de logements de service public

Ces concertations on été organisées suite à une sollicitation du logis Saint-Ghislainois. En effet, dans le cadre des récentes modifications de l'arrêté organisant la location des logements gérés par les sociétés de logements de service public, l'Art. 23 prévoit que le Comité d'attribution peut déroger au système d'attribution classique « *pour des raisons d'urgence sociale ou de cohésion sociale* ». Sur ce point, le logis Saint Ghislainois soulevait :

- Une absence d'organisation pour y parvenir ;
- Une absence de balisage, de définitions des notions d'urgence sociale et de cohésion sociale ;
- Une absence de critères objectifs.

Dans ce contexte, une demande a été formulée au RSUMB afin que ce dernier puisse mener un travail de concertation, de réflexion et de balisage entre les 5 sociétés de logement actives sur l'arrondissement administratif de Mons-Borinage. Le RSUMB a accepté au regard des éléments suivants :

- L'urgence sociale fait partie des thématiques de travail centrales du Relais social ;
- Le RSUMB a une connaissance des ressources déjà existantes en matière d'urgence sociale. Il est en effet utile que les dispositions prévues par l'art. 23 s'inscrivent dans la complémentarité de ce qui existe déjà ;
- Il y a un intérêt particulier du RSUMB pour une dynamique de travail commune à l'échelle de l'arrondissement administratif.

Les objectifs des rencontres sont :

- Permettre à chaque société de logement de s'exprimer sur cette modification de l'arrêté (réflexions déjà menées, pistes envisagées, écueils à éviter,…)
- Dégager des pistes de travail envisageables par rapport à cet article 23

- De faire une proposition de définition de ces critères commune à tous les comités d'attribution et de présenter une liste de situations que l'on pourrait mettre dans la catégorie « urgences sociales »

L'aide alimentaire

Les rencontres se font toutes les 6 semaines pour des échanges de pratiques, des informations sur l'actualité, les nouvelles circulaires de l'AFSCA, le partage des ressources (camionnette, surplus alimentaire…). Nous nous tenons informés du contenu les réunions au Cabinet d'Eliane Tilleux sur le sujet et nous réagissons. Nous travaillons en collaboration avec la Banque Alimentaire de Tournai.

En 2013,
Les réunions 2013 ont été consacrées à la préparation d'un projet de récupération d'invendus dans les supermarchés.
3 ASBL et 3 CPAS de l'arrondissement se sont associés pour mettre en place un dispositif sous l'égide du Relais social. Chacun y a mis des ressources. Le Relais social y a apporté sa compétence en matière de création de projet (méthode PRINCE2) et a procédé à une recherche de fonds.
Le projet sera mis en œuvre en 2014 grâce à notre enveloppe « projet » (un gestionnaire, des charges et du matériel via le CPAS de Mons), au Plan Grandes Villes (travaux de mise en conformité AFSCA dans un entrepôt de stockage, achat d'une camionnette frigorifique), le CPAS de Mons (2 postes « article 60 subvention majorée », un entrepôt), les CPAS de Quaregnon et Frameries (2 postes « articles 60 subvention majorée), ESOP, le Foyer saint Augustin et l'Entraide de Ghlin (du matériel de conservation et des compétences en matière de récupération-stockage-redistribution).
Les produits récupérés seront redistribués sous forme de colis aux bénéficiaires des 3 ASBL, CPAS et l'abri de jour l'Escale.

IV. La coordination de dispositifs

1. *le Plan grands froids*
2. *Le Plan canicule*
3. *L'accueil de jour, l'accueil de nuit, l'urgence sociale, le travail de rue*
4. *la récupération et la redistributions d'invendus aux partenaires : SOREAL*

1. Le Plan grands froids : voir rapport annexé.

2. Le Plan canicule

Généralités

Périodicité :	du 15 mai au 30 septembre
Public à risque :	enfants (surtout en bas âge), personnes âgées, malades, handicapées, souffrant de déshydratation importante, isolées, vivant dans des logements surpeuplés et/ou mal isolés, en situation de précarité ainsi que les travailleurs et les sportifs.
Indicateurs de risque :	il y a canicule si T° min moyenne > à 19°C à Uccle pendant 3 jours avec T° max. moyenne de 30°C à Uccle Il y a pic d'ozone si concentration/h > à 240 mg/m³ la veille avec concentration prévue/h > à 180 mg/m³ pour le jour même.
Organisation générale :	le SPF informe et avertit les autorités, les institutions relatives à la santé, à l'intervention d'urgence et de proximité et la population et prévoit un plan fédéral en cas de situation de crise à l'échelle nationale. Les gouverneurs de Province relayent l'information entre le fédéral et les instances subordonnées et transmettre les expériences positives issues de communes de leur territoire à d'autres pour qu'elles puissent s'en inspirer. Les communes sensibilisent la population aux mesures préventives, informent la police locale, pompiers et CPAS. Elles sont invitées à effectuer un inventaire des locaux frais à mettre à disposition en cas de nécessité (+ transport) et à porter leur attention à la consommation d'eau et, en cas de pénurie, à y remédier.
Action du RSUMB :	de manière transversale, le RSUMB souhaite préciser l'aide pour les personnes en situation de grande précarité et sans-abri sur son arrondissement administratif car elles n'ont pas nécessairement accès aux mesures prévues par les autorités concernées par le plan canicule contrairement aux personnes présentant d'autres types de précarité. Le RSUMB veut pouvoir sensibiliser ce public afin d'éviter tout incident dû à la chaleur ou à des pics d'ozones.

Organisation des actions sur Mons

Le RSUMB souhaite venir en aide aux personnes en grande précarité et aux sans-abri en suscitant auprès de ses partenaires un travail de prévention, de surveillance et d'apports de réponses aux besoins liés aux conditions météorologiques difficiles.

Intégration des actions coordonnées par le RSUMB au plan canicule général :

Phases	Plan Canicule Général	Rôle du RSUMB
Vigilance	SPF - Information aux gouverneurs de province et bourgmestres Province - Diffusion d'une information sur les expériences positives entre les différentes communes de son territoire Commune - Mesures de mise à disposition de locaux : inventaire des locaux (+ plan de transport) et conventions, des personnes ressources et personnes de contact, du nombre de personnes à risque qui pourraient y être accueillies. - Envoyer une information générale de sensibilisation à l'attention de tous les habitants + lien avec les services utiles (sites web) et call center - Gestion des problèmes de consommation d'eau : prendre contact avec les distributeurs d'eau potable pour vérifier l'état d'approvisionnement même si le distributeur et comment y remédier en cas de pénurie (allant jusqu'à la limitation de la consommation d'eau via règlement de police voire l'intervention de la protection civile). - Information auprès de la zone de police locale, service incendie et CPAS de la commune	RSUMB - Informer les services de mesures de précautions à prendre et d'initier la solidarité entre chacun + coordonnées utiles + qui fait quoi - Distribuer les folders d'informations Escale et TDR, AN, DUS, Gare, Police, Resto du Cœur de Mons, Synapse - Sensibiliser les gardiens de la paix à la détection du public et au signalement auprès d'un service - Chercher des dons de casquettes, eau, crème solaire
Avertissement niveau 1 T° min moy >19°C et max moy à 30°C durant 2 jours	SPF - Avertissement aux services de santé et de proximité, gouverneurs, police et protection civile - Campagne médiatique pour la population - Call center (02/524.97.97)	RSUMB - Distribution d'eau à en rue - Vigilance accrue lors des maraudes avec Relais Santé - Avertissement auprès des services sociaux
Avertissement niveau 2 T° min >19°C et max moy à 30°C durant 3 jours OU concentration d'ozone >240 mg la veille et >180 mg prévu le jour-même	SPF - Avertissement aux services de santé et de proximité, gouverneurs, police et protection civile - Campagne médiatique pour la population - Call center (02/524.97.97)	RSUMB - Avertir les services - Mise à disposition du Relais Santé - Sensibilisation au signalement auprès des commerçants - Sensibilisation des services à une alimentation adaptée et à l'hydratation des usagers via le Relais Santé

Alerte T° min moy > 19°C et max moy à 30°C durant 3 jours OU concentration d'ozone > 240 mg la veille et > 180 mg prévu le jour-même	SPF - Mise en place d'une cellule de crise (avec désignation d'un manager) - Avis aux professionnels de la santé et de proximité au sens large, gouverneurs, police et protection civile - Campagne médiatique pour la population - Call center (02/524.97.97) Commune - Mise à disposition de bâtiments frais et transport	RSUMB - Avertir les services - Mise à disposition du Relais Santé - Faciliter davantage les accès aux abris frais, douches, eau - Distribution de casquettes et eau
En cas de nécessité au niveau national, un plan d'urgence fédéral est prévu : T° minimum moyenne supérieure à 19°C et maximum moyenne à 30°C (Uccle) pendant 3 jours OU concentration d'ozone supérieure à 240 mg la veille et prévue supérieure à 180 mg le jour-même SPF - En cas de situation de crise au niveau national, mise en œuvre du plan d'urgence fédéral (avec gestion de la crise et coordination) - Mise en place d'une cellule de crise (avec désignation d'un manager) - Avis aux professionnels de la santé et de proximité au sens large, gouverneurs, police et protection civile - Campagne médiatique pour la population - Call center (02/524.97.97) Commune Mise à disposition de bâtiments frais et transport pour y accéder		

Actions mises en œuvre par les partenaires au sein de leur structure

Actions des partenaires sur Mons : les aides en cas de canicule ou de pic d'ozone En plus des aides habituelles, ces actions se mettent progressivement en place à partir des phases d'avertissement de niveau 1 et de niveau 2		
Axes	Services	Actions
Détection du public sans-abri et information à leur attention / Maraudes	- Gardiens de la paix - Police locale - Police des chemins de fer - SNCB - Maisons de quartier - Travailleurs de rue - Tout service d'aide	⇨ Mise à disposition d'un carnet d'adresses auprès de ces opérateurs de manière à pouvoir orienter le public rencontré voire interpeller un service d'aide en cas de nécessité ⇨ Mise à disposition d'un folder à distribuer au public reprenant les précautions utiles en cas de conditions météorologiques difficiles

Accès à l'eau potable	- CPAS de Mons - Croix-Rouge - Entraide de Ghlin - Escale - Hôtel de Ville - Hôpitaux - Maisons de quartier - Relais Santé - Resto du Cœur de Mons (sauf du 16/07 au 03/08)	⇨ Points d'eau potable pour la plupart des services ⇨ En cas de suspicion de personnes isolées/âgées en grandes difficultés, possibilité de faire appel au DUS de garde (hors heures ouvrables) ou au Relais Santé (heures ouvrables) ⇨ Le Resto du Cœur de Mons est ouvert de 08h30 à 14h00 du lundi au vendredi et plus tard à la demande d'un service et selon les possibilités (sauf du 16/07 au 03/08) ⇨ En dépannage et à la demande, abri de nuit et SNCB
Accès à un abri frais	- Escale - Resto du Cœur de Mons (sauf du 16/07 au 03/08)	⇨ L'Escale est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00. Des navettes sont activables à la demande (plus de souplesse dans l'accès à la structure) ⇨ Le Resto du Cœur de Mons est ouvert de 08h30 à 14h00 du lundi au vendredi et peut ouvrir ses locaux après 14h00 à la demande d'un service et selon les possibilités (sauf du 16/07 au 03/08)
Douches	- Escale - Resto du Cœur de Mons - Abri de nuit	⇨ L'Escale est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00. Des navettes sont activables à la demande ⇨ Les douches du Resto du Cœur de Mons sont accessibles de 08h30 à 12h00 du lundi au vendredi et plus tard à la demande d'un service et selon les possibilités (sauf du 16/07 au 03/08) ⇨ Abri de nuit : en dépannage à la demande d'un service en journée du lundi au vendredi et à partir de 15h00 le week-end
Déplacement à domicile	- ACASA - CPAS de Mons - Relais Santé - Resto du Cœur de Mons - Travailleurs de rue	⇨ En cas de suspicion de personnes isolées/âgées en grandes difficultés, possibilité de faire appel au DUS de garde (hors heures ouvrables) ou au Relais Santé (heures ouvrables) ⇨ ACASA peut proposer des repas, aide aux courses, etc. pour les personnes qui auraient des difficultés à sortir de chez elles (service payant). Ce service permet aussi un passage régulier chez les personnes à risque. ⇨ En dépannage, à la demande d'un service et selon leurs possibilités, les travailleurs de rue et le Resto du Cœur de Mons peuvent se rendre sur place si Mons intra-muros (sauf du 16/07 au 03/08 pour le Resto du Cœur de Mons)
Soins	- Relais Santé - Hôpitaux	⇨ Le Relais Santé pour les soins non urgents, contact avec le secteur médical, information auprès des professionnels sur les symptômes auxquels être attentifs et les premiers gestes en cas de nécessité ⇨ Les urgences (☏ 112)
Information	- Relais Social	⇨ Des folders d'informations sur les précautions en cas de canicule ou pic d'ozone à l'attention du public sont disponibles auprès du Relais Social. ⇨ De plus amples informations et documentations sur les précautions et les gestes sur le site www.rsumb.be, onglet « plans saisonniers »sur la gauche

Actions sur le Borinage et les Hauts-Pays

⇨ Le RSUMB s'ouvrant progressivement aux opérateurs sociaux du Borinage et des Hauts-Pays, nous envoyons cette année un mail d'information auprès des communes et CPAS situés sur notre arrondissement administratif. Ce courrier a pour objectif d'informer de l'existence d'un folder qui peut être diffusable au public cible de chacune des institutions qui y sont implantées, donner quelques aiguillages quant aux mesures qui peuvent être prises ainsi que de rappeler que les infirmières du Relais Santé peuvent être interpellées pour toute situation qui nécessiterait de soins infirmiers en cas de précarité.

⇨ Le RSUMB est vigilant quant aux conditions météorologiques et informe ses partenaires dès que les critères qui définissent une canicule ou un pic d'ozone se présentent de manière à

3. L'accueil de jour, l'accueil de nuit, l'urgence sociale, le travail de rue

- régularisation des contacts entre dispositif d'urgence sociale et l'Escale
- procédures d'accueil et de suivis à partir des urgences hospitalières
- interpellation entre services pour lever les incompréhensions

4. la récupération et redistribution d'invendus : SOREAL

Constat(s) quantitatifs et qualitatifs de départ ayant eu pour effet l'idée de la création du projet à subventionner

- La perspective de la quasi disparition des dons européens (BIRB) en 2014
- Le risque de diminution notable des dons alimentaires des petites ASBL vers les personnes en difficulté (il ne leur resterait plus que les dons de la banque alimentaire, soit la moitié de ce qu'elles perçoivent actuellement)
- L'impossibilité pour les ASBL d'aller régulièrement récupérer les invendus faute de temps, de moyens et de transport adéquat

Il est à noter que les ASBL et les cpas concernés font partie du réseau du RSUMB et qu'ils participent au groupe de coordination d'aide alimentaire. Elles ont une expérience utile dans la distribution de colis de plus de 5 ans et assurent un suivi social des personnes qui reçoivent le colis. Ce même colis est dès lors distribué avec des conditions d'octroi qui ont une limite dans le temps.

A Mons-Borinage, nous souhaitons mettre en place un dispositif de récupération et de redistribution d'invendus alimentaires.

Le Relais Social Urbain de Mons-Borinage, avec le soutien de la Ville de Mons, du CPAS de Mons et des enseignes Carrefour et Delhaize, s'engage à apporter une approche fédératrice et utile face au gaspillage alimentaire.

Un nouveau service intégré et collaboratif de récupération d'invendus alimentaires et de redistribution aux structures qui sont partenaires du Relais Social Urbain de Mons-Borinage (ayant pour mission l'aide aux personnes en situation précaire) sera lancé d'ici quelques semaines.

Une réalité.

En Belgique, le nombre de bénéficiaires du droit au revenu d'intégration sociale est actuellement en légère hausse alors qu'il s'était stabilisé au cours des 9 premiers mois de 2012. A Mons-Borinage, entre 2011 et 2013, on est passé de 1406 personnes différentes ayant pu bénéficier de colis à 1739 en 2013.

Face à ce constat, nous avons voulu mettre sur pied un projet qui fédère les autorités publiques, les ASBL, la banque alimentaire et les enseignes alimentaires.

Concrètement cette initiative sociétale qui allie les ressources locales, vise à récolter au sein de différentes enseignes les denrées alimentaires consommables et à les redistribuer de manière équitable au sein de différentes ASBL de Mons-Borinage sur base de leur nombre de bénéficiaires de colis alimentaires.

3 communes TEST dans la première phase du projet (Mons, Frameries et Quaregnon et éventuellement dans une deuxième phase d'autres communes de Mons-Borinage) seront couvertes par l'opération de distribution.

A Mons-Borinage, l'initiative se différencie : elle est un partage de ressources et de compétences entre sept différents acteurs : quatre services publics (Ville de Mons, CPAS de Mons, CPAS de Quaregnon et CPAS de Frameries) et quatre ASBL : ESOP, l'Entraide, le Foyer saint Augustin et la Banque alimentaire de Tournai qui s'associent pour récupérer et redistribuer les denrées. Bref, une seule équipe composée d'agents et de bénévoles des services partenaires, récupérera les produits dans les magasins et les redistribuera aux sept services concernés pour le moment.
La liste des ASBL n'est pas exhaustive ! Ces dernières se sont engagées dans le cadre du lancement du projet. D'autres pourront rejoindre le projet en cours et s'y associer.

C'est un exemple unique de travail en réseau qui a réussi à fédérer des acteurs publics et privés pour concrétiser un projet utile à l'attention des femmes et des hommes en situation précaire.

Public cible du projet

Les personnes en situation de précarité

Objectifs généraux du projet

- Proposer des colis alimentaires composés de denrées à conservation courte et longue via les ASBL qui composent le réseau d'aide alimentaire du RSUMB : Esop (Cuesmes), l'Entraide (Ghlin), les Resto du Cœur (Mons), la maison d'accueil Saint Paul (Mons), Ensemble pour un nouvel Elan (Colfontaine), le Moulin de Vincent (Hornu), le Foyer Saint Augustin à Mons.
- Assurer la conformité des colis aux normes AFSCA
- Coordonner un circuit de récupération dans les magasins et de redistribution équitable aux ASBL

Activités proposées dans le cadre du projet, bénéfices attendus

- Tournée au moins 5 fois par semaine des magasins alimentaires avec une camionnette frigorifique
    - Bénéfices : récupération régulière des invendus consommables y compris les produits frais (difficilement accessibles autrement), respect de la chaîne du froid, création d'un lien durable entre les commerçants et le réseau, augmentation du nombre de colis à distribuer et de leur contenu

- Triage des denrées dans un local
    - Bénéfices : redistribution équitable et rapide aux ASBL, respect de la traçabilité

- Redistribution aux ASBL
    - Bénéficies : rapidité, augmentation du nombre de distributions de produits frais, colis équilibrés

Partenaires du projet

ESOP
Entraide
Foyer saint Augustin
La ville de Mons
Les CPAS de Mons, Frameries et Quaregnon

Plus-value apportée par votre projet dans le cadre de la gestion des difficultés relatives à l'exclusion sociale

- La continuité de l'aide alimentaire malgré la quasi disparition du BIRB
- L'évitement du gaspillage au profit de personnes nécessiteuses
- La centralisation de la récupération avec une redistribution équitable

V. La formation

Les formations données par l'équipe du RSUMB

- Une formation à la gestion de projets et à leur suivi
- Une formation à la mise en route, au développement d'une petite ASBL à caractère social
- Une formation continuée au CITS intitulée « **Le travail en réseau dans le secteur de l'action sociale : comment en faire un atout dans sa pratique professionnelle** ? » Cette formation, donnée par notre coordinateur adjoint Eric Ghyot, est le résultat de plusieurs années de construction d'outils de travail en réseau pour les intervenants.

Présentation générale

La notion de travail en réseau n'est pas neuve mais elle a progressivement intégré le champ de l'action sociale au point qu'aujourd'hui des professionnels ont pour mission principale de faire vivre ces réseaux de plus en plus nombreux et institutionnalisés. En tant que travailleur social de terrain, face à des situations de plus en plus complexes, comment se positionner au sein de ces dynamiques qui dépassent les frontières institutionnelles, qui peuvent parfois apparaître contraignantes mais qui, au final, poursuivent les mêmes enjeux liés au bien être des personnes qui se retrouvent, à un moment donné, en difficulté. Multiplication des réunions et des démarches partenariales, souci permanent d'une approche transversale dans la prise en charge des situations, etc.…pas toujours facile de trouver sa place en tant qu'intervenant social.

Quelles formes prend le travail social en réseau à l'heure actuelle ? Quelles différences avec un partenariat ? Quels sont ses avantages mais aussi ses inconvénients ? Quels outils s'associent à une dynamique de travail en réseau et comment se les approprier ? De quelle manière, en tant que travailleur social, se positionner de manière adéquate dans un secteur en évolution permanente et au sein duquel le travail en réseau occupe une place de plus en plus importante ? Autant de questions qui seront centrales durant cette formation.

Objectifs

-Au départ de leur propre pratique, amener les participants à poser un regard critique sur les formes que prend le travail en réseau à l'heure actuelle dans le secteur de l'action sociale ;

-Se familiariser aux outils qui sont associés au travail en réseau et se centrer sur des méthodes cohérentes et adaptées en vue de se les approprier ;

-Créer un maximum de ponts et passerelles entre des pratiques de terrain et des pratiques de réseau en s'appuyant sur leur complémentarité ;

-Permettre aux participants d'identifier les avantages du travail en réseau mais aussi d'agir sur ses limites et inconvénients ;

-Amener les participants à dégager des éléments objectifs d'analyse de leur environnement professionnel qui leur permettront d'affiner la position qu'il souhaite y occuper à l'avenir.

Méthodologie

-Apports théoriques sur la notion de travail en réseau dans le champ de l'action sociale et sur son évolution actuelle ;

- Apports pratiques en termes d'outils ;

-Méthodologie participative basée sur l'échange et le partage d'expériences entre les participants.

Public

Tout intervenant social intéressé par la notion de « travail en réseau » dans le secteur de l'action sociale.

Durée

Deux journées

Les formations financées par le RSUMB pour les partenaires

Formation au modèle C*om Colors*

Nbre de participants concernés	**Nombre d'heures demandées**	**Objectifs généraux et opérationnels**
14 intervenants psycho-médicaux-sociaux	2 fois 7 heures	- Savoir identifier les différentes couleurs de la personnalité - Utiliser des filtres de perception et de communication adaptés à ses interlocuteurs - Savoir gérer son propre niveau d'énergie de stress - Décoder les comportements négatifs de son interlocuteur et savoir y répondre - Etre capable de sortir des relations conflictuelles - Savoir satisfaire les motivations profondes de nos interlocuteurs - Comprendre son fonctionnement propre pour gérer son temps et son potentiel - Connaître les rôles dans une équipe performante

Formation pour professionnels et bénévoles

Nbre de participants concernés	**Nombre d'heures demandées**	**Objectifs généraux et opérationnels**
Maximum 14 volontaires de plusieurs institutions différentes et/ou professionnels du psycho-social	Minimum 16 heures	Objectifs généraux - Réfléchir à ma place dans mon institution et dans le réseau - Evaluer les compétences à acquérir au sein de mon institution et du réseau

Supervision d'une équipe d'éducateur de rue et accueil de jour

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
10 éducateurs 1 assistant social 1 infirmière 1 psychologue	16 heures	Renforcer la cohésion d'équipe Préciser et affiner le projet thérapeutique Définition d'une posture éducative commune Disposer d'outil adapté à la prise en charge du public Veiller à une prise en charge optimale des usagers Méthodologie du projet Gestion des conflits/de l'agressivité/ de la violence

Lot 4 : supervision de l'équipe d'accompagnement pour le logement- CPAS

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
Equipe plusridisciplinaire de 10 personnes	9 heures	Poursuivre le travail de première et de seconde ligne pour les personnes en situation de précarité sociale ; - Viser une prise en charge spécifique de la personne en lui proposant un suivi adapté à sa situation (afin de réduire d'une part, les risques d'isolement, de rupture sociale, de décrochage professionnel et d'autre part, de réduire les conséquences psychologiques et sanitaires liées à une consommation problématique) - Susciter le processus de changement à travers des entretiens individuels - Accompagner la personne durant le processus de changement Favoriser la resocialisation de la personne précarisée ; Mettre en place des projets participatifs avec le public Les objectifs spécifiques Veiller à une prise en charge collective optimale des usagers Disposer d'outil adapté à la prise en charge collective du public Proposer des projets participatifs et collectifs Proposer des ateliers, des activités visant la responsabilisation et la réinsertion sociale des usagers

Supervision d'un abri de nuit

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
6 éducateurs 1 assistante sociale 4 veilleurs de nuit	12 heures	harmoniser les pratiques professionnelles : - Développer un langage et une écoute respectueuse de l'autre afin d'approfondir la compréhension des actes professionnels posés et en tirer les enseignements - permettre aux travailleurs de s'exprimer sur des faits qui mettent parfois des équipes en difficulté et en opposition

		- s'exprimer sur le vécu de leur quotidien en dehors de la hiérarchie - permettre aux travailleurs de s'affirmer

Supervision de l'urgence sociale de jour

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
2 assistantes sociales	12 heures	Définir le concept de l'US de jour et en harmoniser les pratiques Analyser le fonctionnement organisationnel des agents et du service chargé de répondre à l'urgence Analyser les comportements adaptés aux réponses urgentes Développer une pratique plus cohérente en adéquation avec les besoins des usagers, les exigences de l'institution et l'organe subsidiant Opérationnels : Examiner, à partir des expériences de première ligne, le concept d'urgence sociale: que recouvre-t-il ? Quand y a-t-il réellement urgence ? Comment harmoniser les pratiques de traitement de l'urgence au sein de l'équipe ? sauf si cela a été abordé lors de la supervision 2010 Analyser le fonctionnement organisationnel du traitement de l'urgence sociale, à partir de l'expérience de terrain des intervenantes préposées au traitement des situations urgentes à l'accueil du CPAS de Mons. utiliser les constats et le travail effectué pour permettre un nouveau départ à l'équipe remaniée

Supervision de l'accompagnement de femmes victimes de violences intra familiales

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
1 assistante sociale 3 éducateurs 1 psychologue	12 heures	Avec la méthode de thérapie brève systémique et stratégique : - apporter un regard extérieur sur les situations, prises en charge par l'équipe - être capable de gérer ses propres émotions face aux récits de vie de femmes victimes de violences

Lot 8 : Formation à la communication non violente

Nbre de participants concernés	Nombre d'heures demandées	Objectifs généraux et opérationnels
Les 18 travailleurs	4 demi-	Comment éviter les « bras de fer », les écueils des

sociaux d'une maison d'accueil pour hommes	journées	communications qui s'enlisent ou tournent à l'affrontement ? Comment éviter et gérer les malentendus qui naissent de la communication ? Comment éviter ou faire face à l'agressivité qui surgit dans certaines situations ? Comment se mettre en position d'écouter ce que vit l'autre et de se faire entendre de lui ? Dès la demande d'accueil et lors du tout premier contact, la communication revêt une importance capitale. Il en va de même, quand il s'agit de poser des limites, voire de mettre un terme à l'hébergement d'une personne qui s'y oppose. Parfaire la relation qui s'établit dès l'admission, outil fondamental et véritable support du processus d'intégration qui se met en œuvre. Eviter, tant que faire se peut, les situations d'affrontement qui se soldent trop souvent par une expulsion et donc réduire encore le pourcentage d'exclusion déjà en baisse en 2010. Eviter, encore tant que faire se peut, les situations d'agressivité, voir de violence physique et leurs conséquences : les appels aux forces de l'ordre et les traumatismes endurés par les protagonistes et témoins.

Lot 9 : Supervision Du Relais social urbain de Mons-Borinage

Nbre de participants concernés	**Nombre d'heures demandées**	**Objectifs généraux et opérationnels**
1 assistante de direction 1 universitaire 1 assistante sociale 2 infirmières 1 universitaire coordinatrice	8 heures	▪ apporter un regard critique par rapport aux missions menées quand : - aux étapes - à la méthodologie ▪ apporter des méthodes et outils nouveaux (gestion d'équipe, concertation, réseau…) ▪ réfléchir sur la pratique en ce y compris le cadre, les limites, la déontologie… ▪ réfléchir sur les stratégies à adopter

<u>Les formations suivies par l'équipe du RSUMB</u>

- 12 heures de supervisions par MG Consultants.
- Une formation et certification *Prince 2*

VI. L'aide logistique

Les relais sociaux de bénéficient d'une enveloppe leur permettant de financer des projets. A Mons-Borinage, nous avons constaté que proposer le financement d'une action ne suffisait pas, pour de petites institutions il est souvent utile d'accompagner l'équipe à la création d'un projet répondant à des besoins du public car impulser de nouveaux projets en réseau avec toute la logistique que ça demande et être en même temps opérateur de terrain, s'avère souvent un exercice difficile et demande beaucoup d'énergie. Pour les grandes institutions, créer un projet est une démarche régulière pour laquelle ils sont généralement bien préparés. Par contre, pour les petites ASBL ou les CPAS de petites communes, c'est une organisation qu'ils n'ont pas l'habitude de préparer.

Nous avons donc voulu en tant que coordinateur de réseau leur apporter notre savoir-faire en matière de création et de gestion de projets.

Nous réalisons :

- L'animation de réunions (technique d'animation, PV, suivi, calendrier, invitations…) : hébergement et violence conjugale - animation d'un groupe réunissant les services d'insertion sociale et socioprofessionnelle des CPAS de l'AAM - Animation d'un groupe réunissant les Services d'insertion sociale privé et public de notre arrondissement

- l'harmonisation et formalisation des pratiques de base entre institutions : attribution d'adresse de référence, enquête sociale en matière d'aide alimentaire, conventions de collaboration

- L'accompagnement de petites ASBL : Cap avenir Jeunes

- L'apport de notre expertise en matière de méthodologie du réseau : coaching de la coordination du projet 107

VII. Le financement de projets

En 2013, nous avons financé 12 projets dont 7 structurels.

L'enveloppe projets contient pour 2013, 733.880,41€.

Service	Objets des demandes rédigés par les demandeurs	Personnel (P) et fonctionnement (f)	Total €	Somme proposée par le C.P. et justification
C.P.A.S. de Mons D.U.S.	Dispositif d'urgence sociale	**P = 170.115,52€** 3 ETP AS + frais de garde **F = 42.300€**	212.415,52	**205.795,52** (le C.P. a enlevé des frais de fonctionnement, comme priorisé dans les critères)
Médias	Dispositif mobile grande précarité & santé mentale	P = 48.788,09 € ¾ ETP A1 ¼ ETP universitaire	48.788,09	48.788,09 €
Relais Picardie	Relais de Mons-poste accueil-développement de projets collectifs	P = 23.000 €	23.000€	23.000 €
RSUMB	Assistante administrative	P = 25.236,91 € ½ ETP gradué	25.236,91 €	25.481 €
MA Saint Paul	Post-hébergement	P = 19.300 Educateur moins l'intervention de l Région Wallonne	19.300	19.300 €
RSUMB	Coordination entre partenaires du Borinage et des Hauts Pays	P = 60.511,43€	60.511,43 €	60.511,43 €
C.P.A.S. Mons VIF	Structure d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences.	P = 20.796,61€ ½ ETP assistant social	20.796,61€	20.796,61 €
C.P.A.S. Mons	Abri de nuit de Mons	P = 99.187,11€ 2 ETP éducateur ½ ETP assistant social	99.187,11€	99.187,11 €
	Abri de nuit supplétif hiver	P = 17.953,43€ 2ETP 2mois et demi 1 veilleur 2 mois et demi	17.953,43€	17.953,43 €
C.P.A.S. de Mons	Travail en rue	P = 41.766,71€ F = 1.000	42.766,71€	41.766,71€ (on a enlevé les frais de fonctionnement, comme priorisé dans les critères)
Ville de Mons	Accueil de jour et accompagnement en	P = 130.000€	130.000€	130.000 €

	rue de personnes sans abri	3 ETP intervenants sociaux (4 emplois)		
L'Entraide Ghlin	Gestion de l'aide alimentaire et de la guidance budgétaire	25.000 ½ ETP assistante sociale F = 1.000 PC, gsm, imprimante	26.000€	13.500 € Salaire pour 6 mois + 1.000€ de fonctionnement car l'Entraide n'a pas la trésorerie pour engager avant mai 2013.
Espace P 14H30	Accompagnement de personnes qui se prostituent	P = 16.998,5 F = 1.880 déplac. Accueil : Tél. Internet : Loc. photocopieur/fax	18.878,50€	18.300 € (le C.P. a enlevé des frais de fonctionnement, comme priorisé dans les critères)
La Famille heureuse Mons 15H	Projet parentalité	P = 15.000 ½ ETP gradué, commission paritaire 332.221 F = 4.000 matériel pour les ateliers et entretiens individuels, frais de téléphone, de copies, …	19.000 €	9.500 € La personne pour le projet n'ayant pas encore été engagée, et la priorité étant aux emplois existant, le C.P. souhaite donner une impulsion au projet jusqu'à ce que le Planning soit agréé comme centre de référence parentalité.
M sourire 15H30	Oublie la galère et viens sourire avec de la psy-multiculturelle	P = 9.000 Psychologue 14H par mois P = 3.000 Aménagement de l'Espace, téléphone, déplacement	12.000	0 € Un psychologue spécialisé en accompagnement des personnes déracinées existe déjà au Relais Picardie (gratuit).
				733.880 €

P1 = 301.262,92€ enveloppe minimale
Projets prioritaires :
Médias, Relais Picardie, D.U.S C.P.A.S. Mons, Saint Paul, RSUMB
L'enveloppe étant dépassée, nous enlèverions ce dépassement au D.U.S. si nous ne pouvions bénéficier de l'enveloppe maximale

VIII. Le Relais Santé

voir rapport d’activités annexé.

Chapitre III

Partie quantitative

1. Accueil de nuit et hébergement :

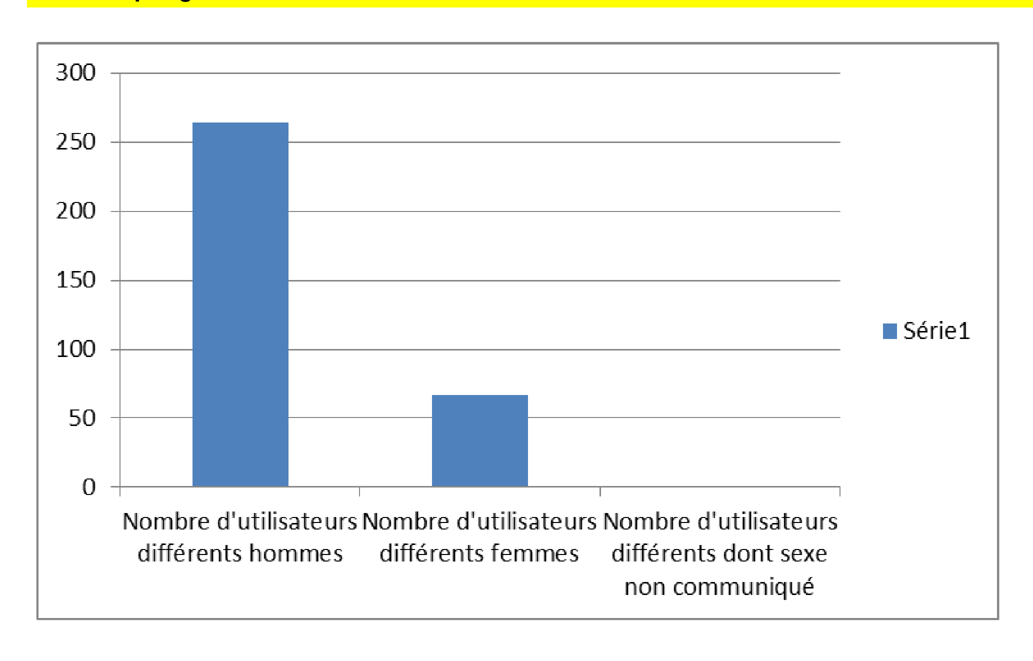
Vise les abris de nuit subventionnés et non subventionnés.

L'abri de nuit du C.P.A.S. de Mons

Le personnel
Cadre (accueil de nuit + hôtel social): 4 éducateurs, 1 assistante sociale, 4 veilleurs
Nombre d'ETP = 10ETP dont pour les TS = 6ETP dont 1ETP article 60 dont pour les veilleurs = 4ETP (dont 2ETP article 60)

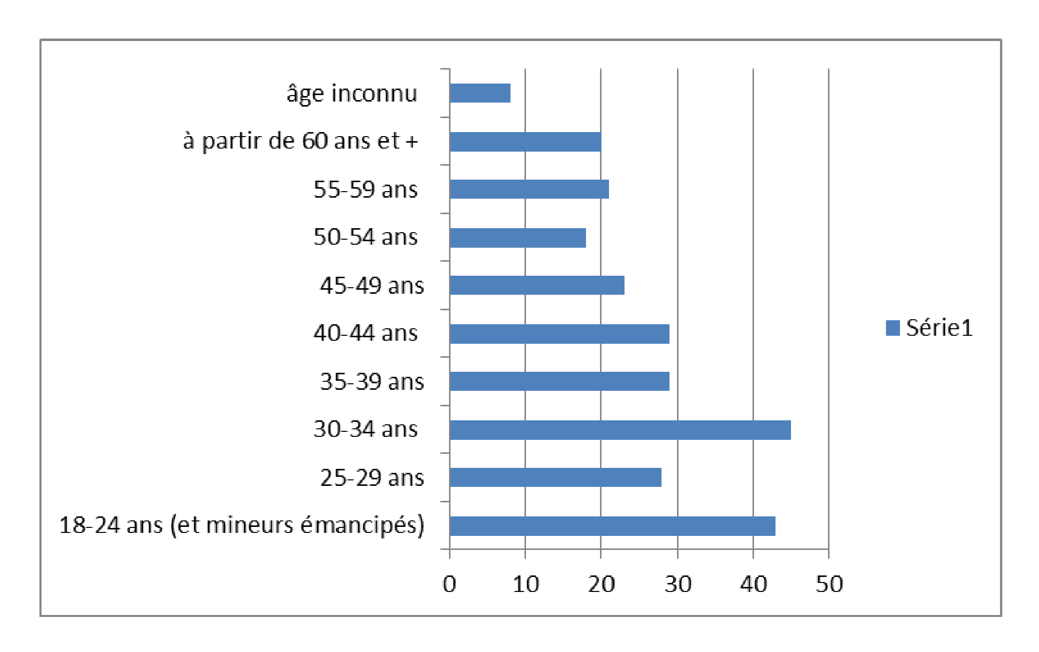
PROFIL DES HEBERGES 2013

Nombre par genre

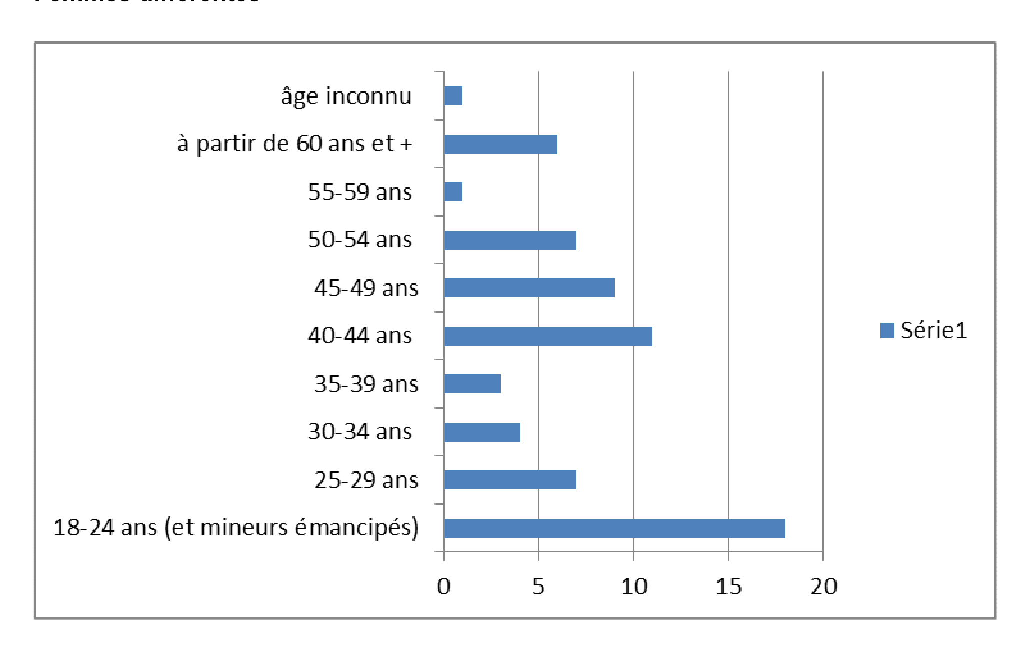


Nombre par âge

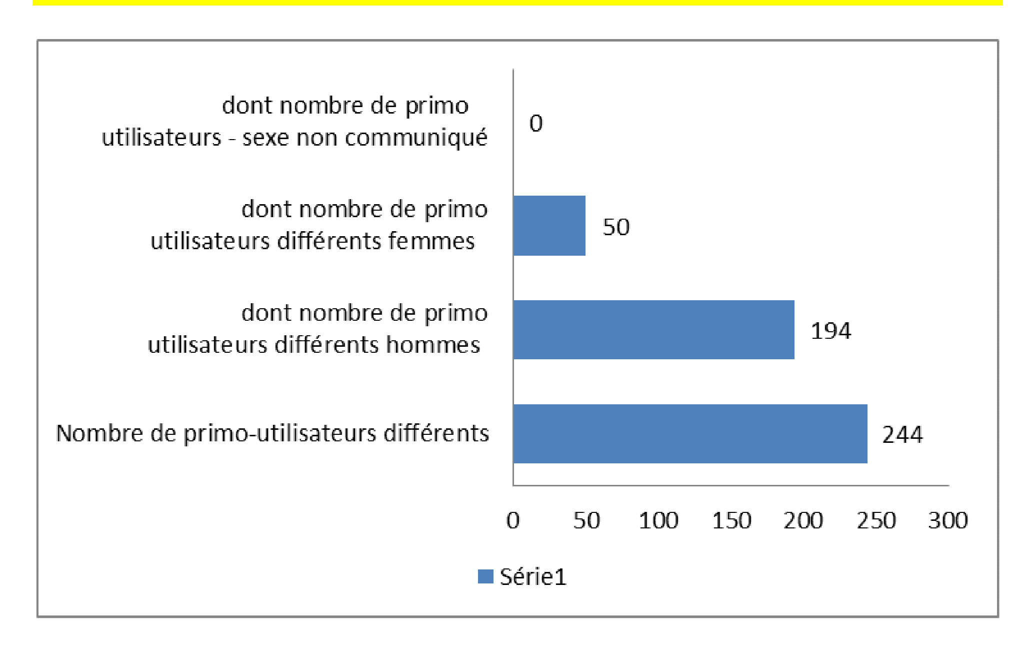
Hommes différents



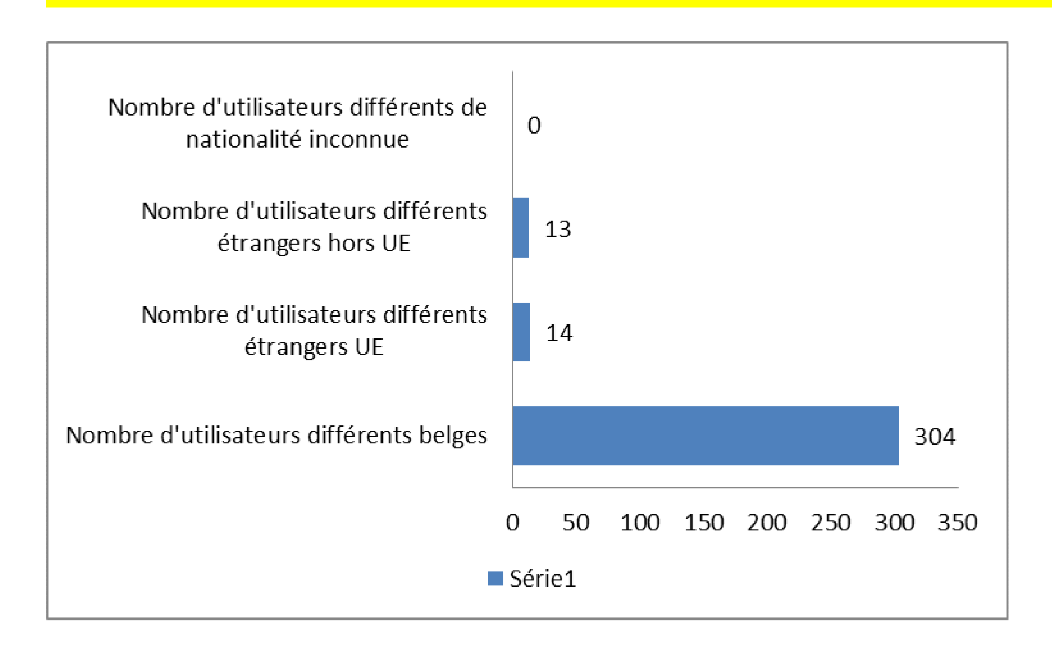
Femmes différentes



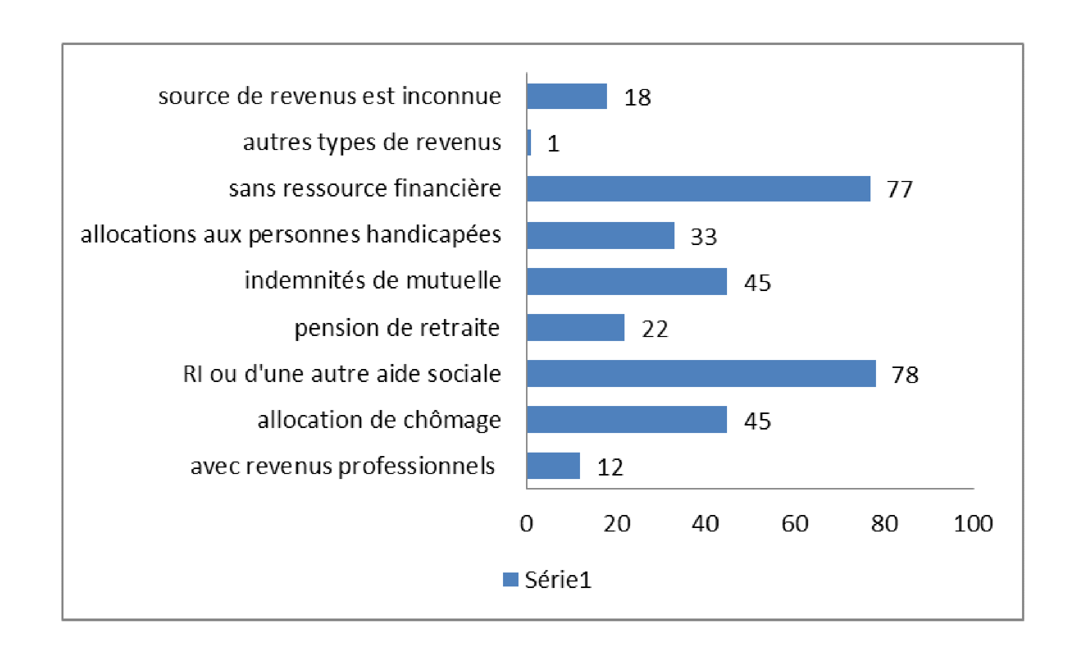
Primo-utilisateurs



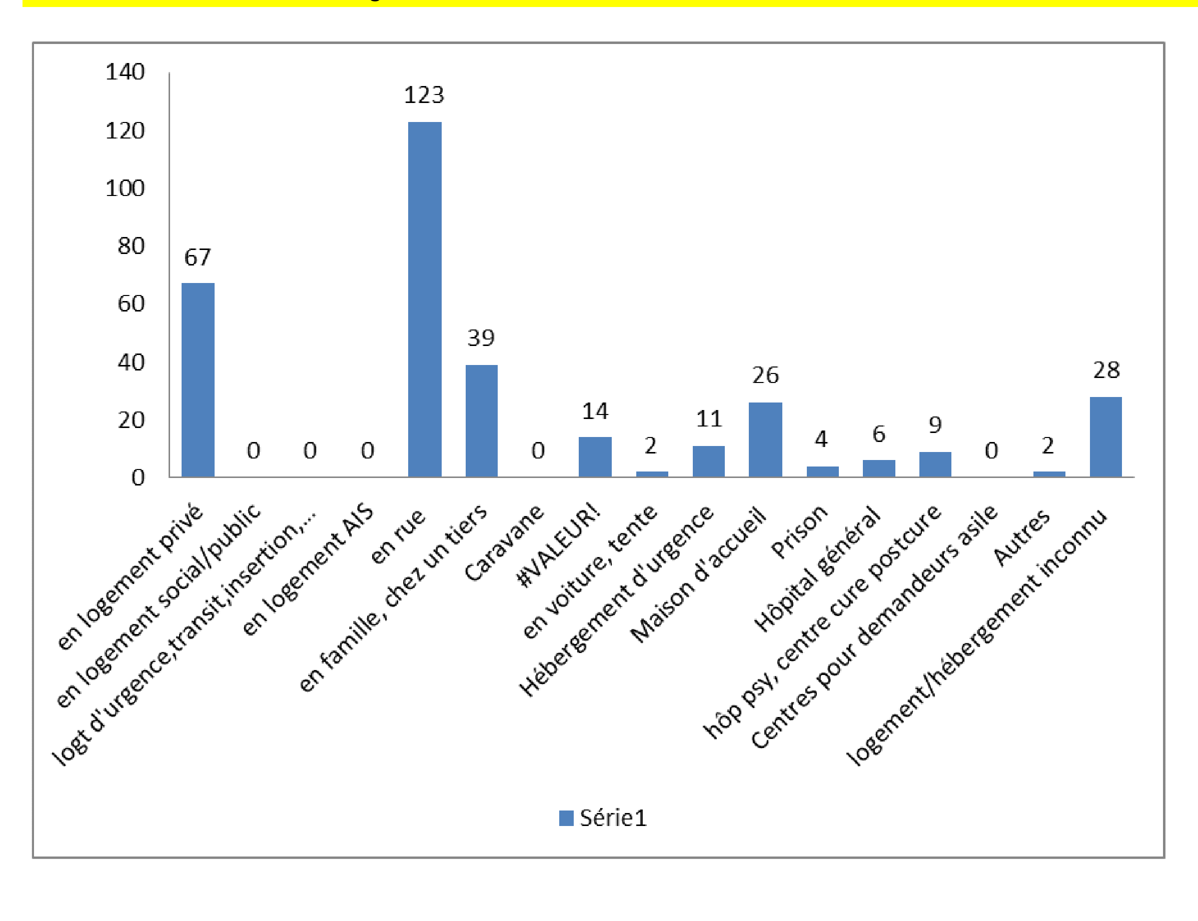
Par nationalité



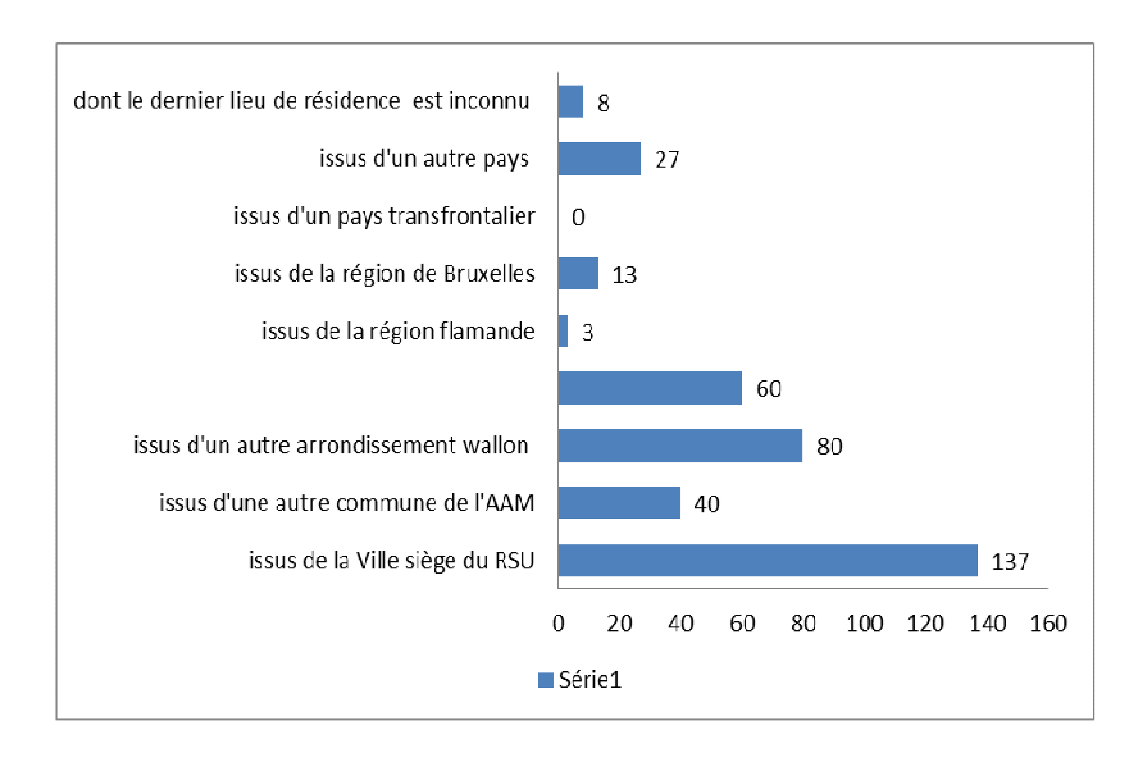
Par type de revenu



Par situation en matière de logement au moment de l'accueil dans le service

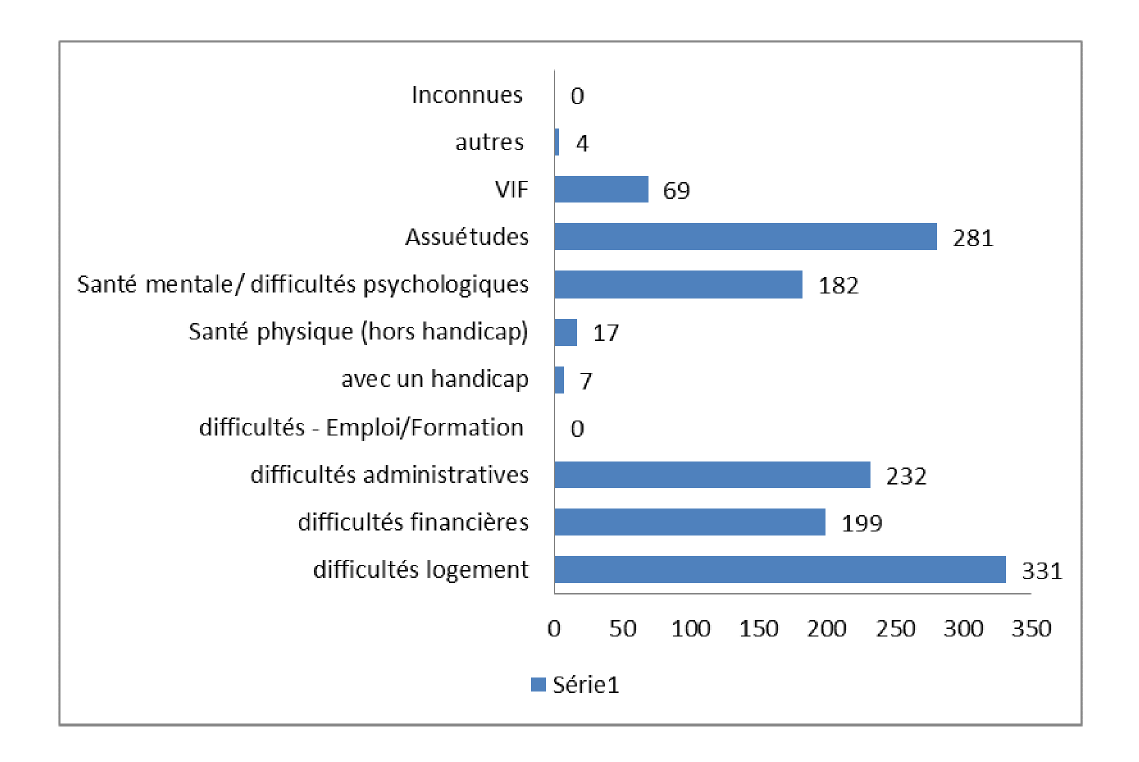


Par lieu de résidence

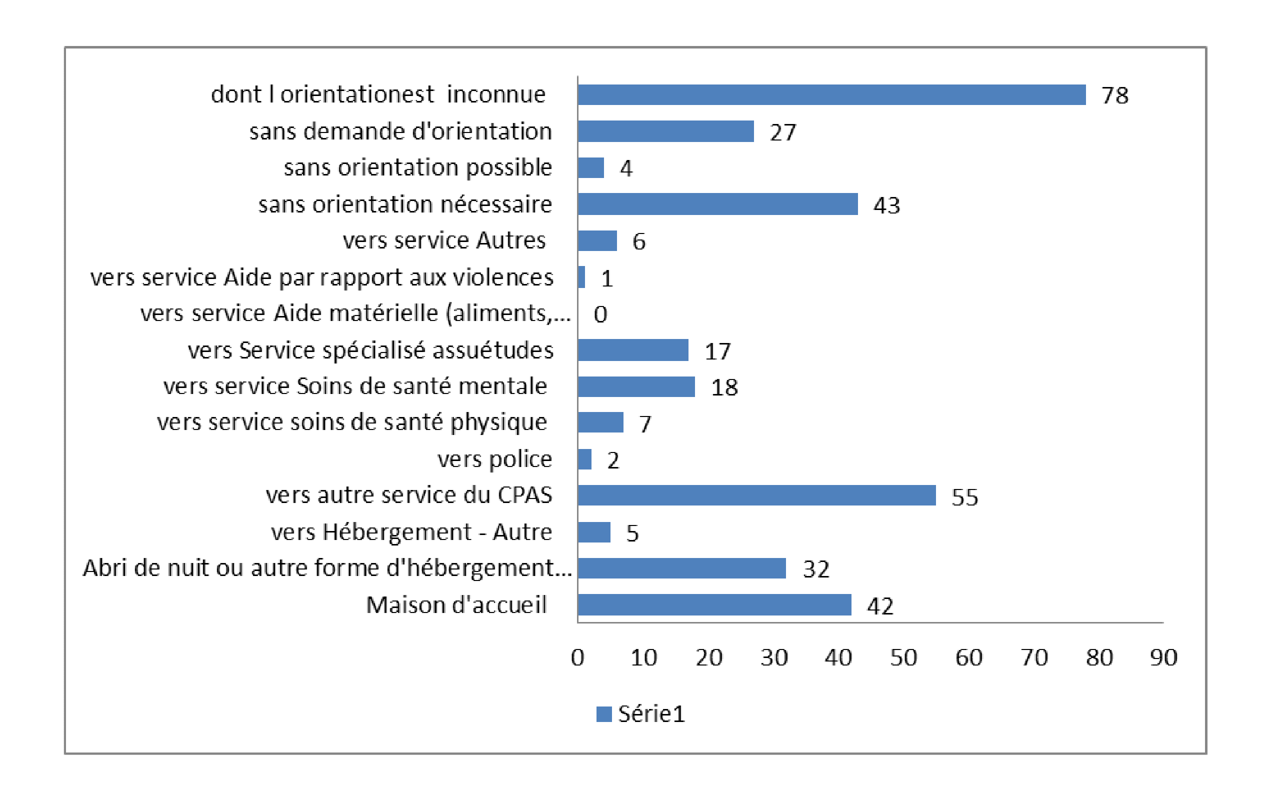


Par difficultés rencontrées

Nombre d'utilisateurs différents qui rencontrent des difficultés de



Par orientations proposées

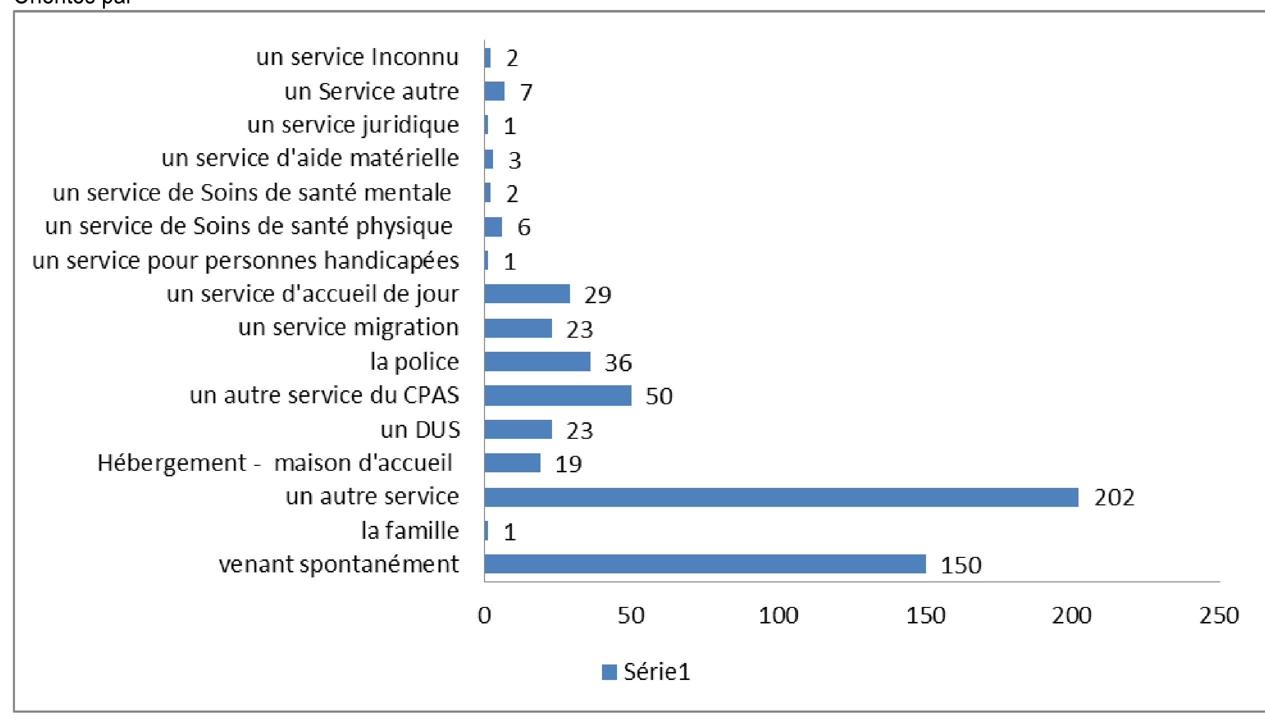


Nombre d'utilisateurs par orientations proposées (plusieurs réponses possibles)	**Totaux annuels 2013**
Maison d'accueil	42
Abri de nuit ou autre forme d'hébergement d'urgence	32
vers Hébergement - Autre	5
vers services d'aide au logement	0
vers DUS	0
vers autre service du CPAS	55
vers police	2
vers mutuelle	0
vers service immigration	0
vers service prostitution	0
vers service d Aide financière	0
vers service d Aide administrative	0
vers service d Aide emploi/formation	0
vers service d accueil de jour	0
vers SIS	0
vers service d'éducateurs de rue	0
vers Service d orientation sociale - Autre	0
vers service soins de santé physique	7
vers service Soins de santé mentale	18
vers Service spécialisé assuétudes	17
vers service Aide matérielle (aliments, vêtements, mobilier, socio-sanitaire,…)	0

vers service Aide par rapport aux violences	1
vers service Aide à la jeunesse	0
vers service Aide juridique	0
vers service Autres	6
sans orientation nécessaire	43
sans orientation possible	4
sans demande d'orientation	27
dont l orientationest inconnue	78

Par provenance

Orientés par



Nombre d'utilisateurs par provenance de l'orientation vers la structure	**2013**
Nombre d'utilisateurs venant spontanément	150
Nombre d'utilisateurs orientés par la famille	1
Nombre d'utilisateurs orientés par un tiers	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre usager du service	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service	202
Nombre d'utilisateurs orientés par Hébergement - abri de nuit ou autre forme d'HU	0
Nombre d'utilisateurs orientés par Hébergement - maison d'accueil	19
Nombre d'utilisateurs orientés par Hébergement - autre forme	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d aide au logement	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un DUS	23
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service du CPAS	50

Nombre d'utilisateurs orientés par la police	36
Nombre d'utilisateurs orientés par une mutuelle	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service migration	23
Nombre d'utilisateurs orientés par un service prostitution	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service aide financière	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service aide administrative	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service Aide emploi/formation	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d'accueil de jour	29
Nombre d'utilisateurs orientés par un SIS	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d'éducateurs de rue	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un services d'orientation sociale - Autre	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service pour personnes handicapées	1
Nombre d'utilisateurs orientés par un service de Soins de santé physique	6
Nombre d'utilisateurs orientés parun service de Soins de santé mentale	2
Nombre d'utilisateurs orientés par un Service spécialisé assuétudes	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d'aide matérielle (aliments, vêtements, mobilier, socio-sanitaire,…)	3
Nombre d'utilisateurs orientés par un service Aide aux victimes de violence	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service juridique	1
Nombre d'utilisateurs orientés par un Service autre	7
Nombre d'utilisateur orientés par un service Inconnu	2

Offre de service	Janvier	Février	Mars	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Nombre moyen par mois	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Nombre de lits en abris de nuit homme	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Nombre de lits en abris de nuit femme	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nombre de lits en abris de nuit modulable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hors abris de nuit homme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hors abris de nuit femme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hors abris de nuit modulable	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nombre de lits hivernaux en abris de nuit homme	8	8	4	0	0	0	0	0	4	8
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit homme	4	4	2	0	0	0	0	0	2	4
Nombre de lits hivernaux en abris de nuit modulable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit homme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit femme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de lits hivernaux hors abris de nuit modulable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Utilisation	Janvier	Février	Mars	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre

Nombre de jours effectifs d ouverture	31	28	31	30	31	31	30	31	30	31
Nombre de nuitées en abris de nuit homme	437	344	154	180	157	161	170	196	236	470
Nombre de nuitées en abris de nuit femme	112	72	46	30	14	26	20	68	41	52
Nombre de nuitées en abris de nuit enfant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Nombre de jours effectifs d ouverture	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31
Nombre de nuitées en abris de nuit homme	437	344	154	172	187	180	157	161	170	196	236	470
Nombre de nuitées en abris de nuit femme	112	72	46	13	5	30	14	26	20	68	41	52
Nombre de nuitées en abris de nuit enfant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Nombre de nuitées hors abris de nuit homme	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Nombre de nuitées hors abris de nuit femme	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nuitées hors abris de nuit enfant	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nuitées en hôtels homme	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nuitées en hôtels femme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nuitées en hôtels enfant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de refus pour quota dépassé	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7	5	1
Nombre de refus par manque de place	0	0	0	30	4	8	3	3	6	15	2	0
Nombre de refus pour arrivée hors horaire	1	0	4	2	0	5	5	3	0	3	2	2
Nombre de refus pour non respect du règlement	0	0	0	2	2	1	5	1	0	0	2	1
Nombre de refus autres	3	0	1	3	2	3	1	3	5	1	9	6
Nombre de réorientations	2	0	0	31	4	9	12	5	1	18	17	7

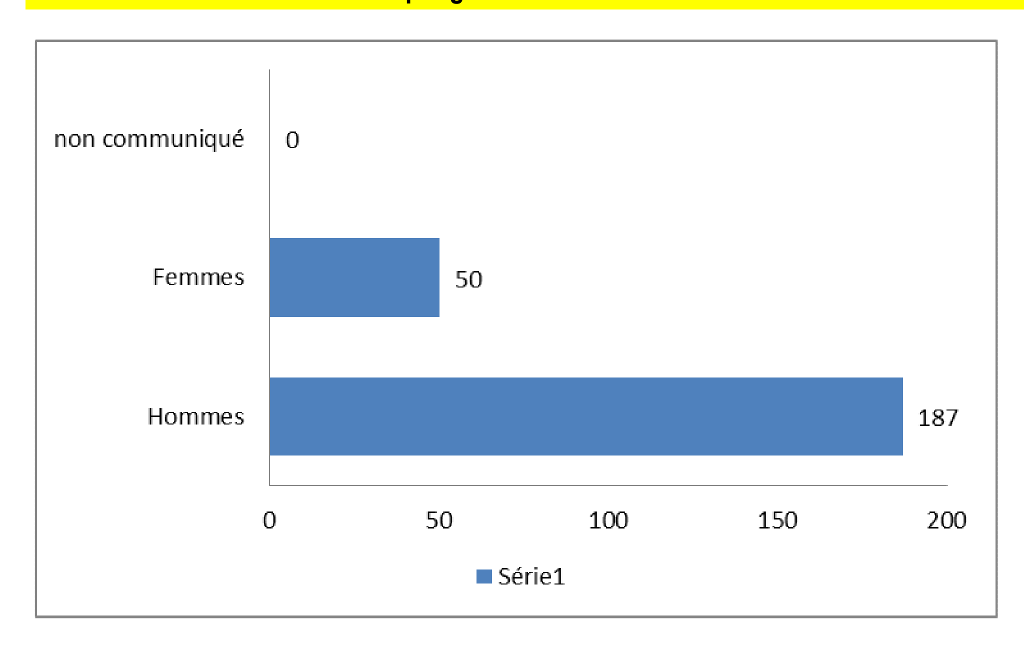
2. Accueil de jour

L'Escale ville de Mons – C.P.A.S. de Mons

Le personnel
Cadre : PROJET partenarial du RSUMB avec du personnel de la Ville de Mons , de CPAS de Mons
10 éducateurs, 1 assistant social, 1 psychologue
Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 12 ETP (et tous TS)

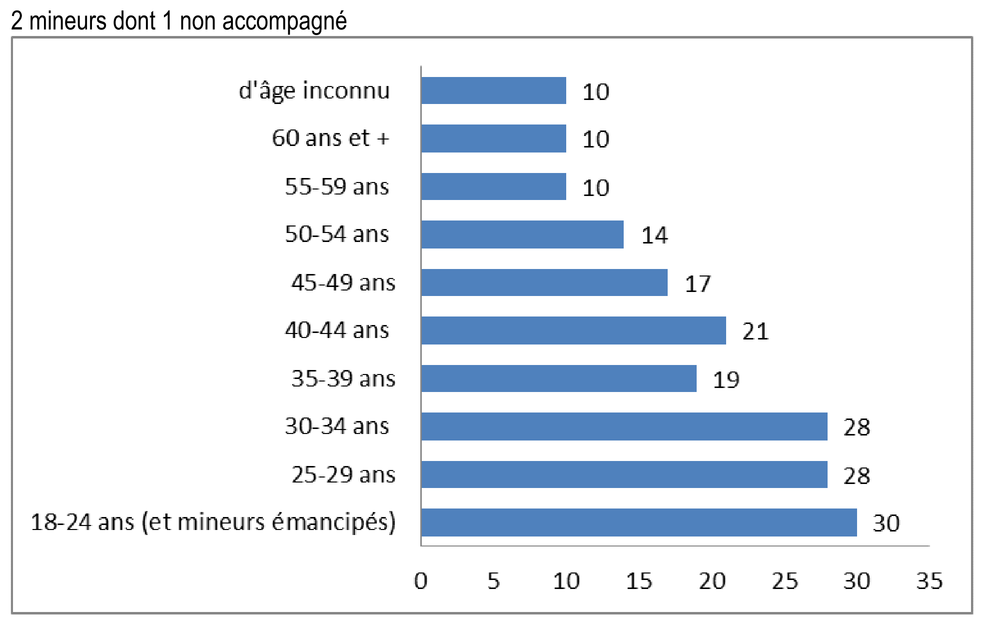
PROFIL DES USAGERS 2013

Nombre d'utilisateurs différents par genre

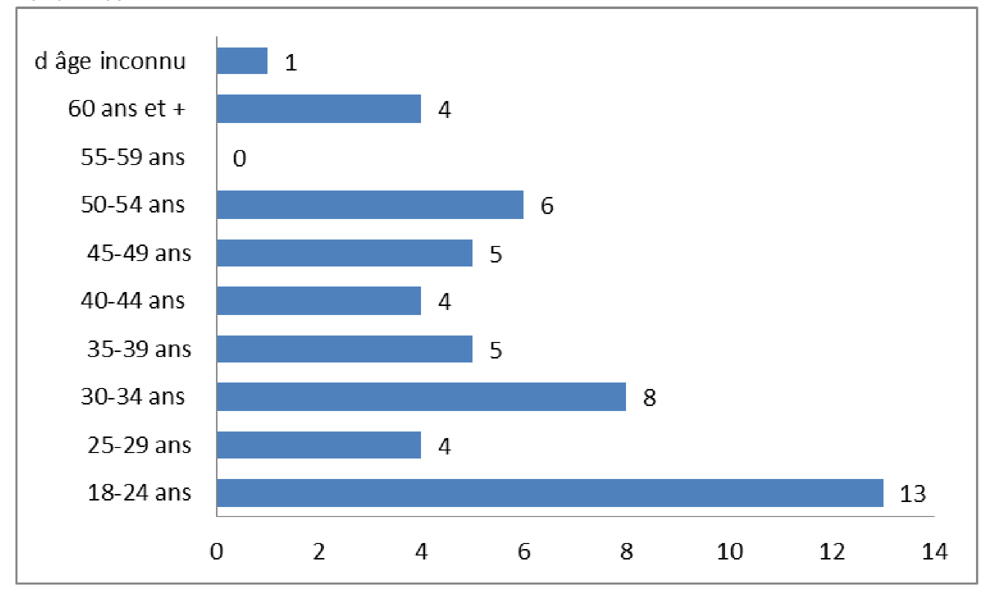


Nombre par âge

Hommes
2 mineurs dont 1 non accompagné

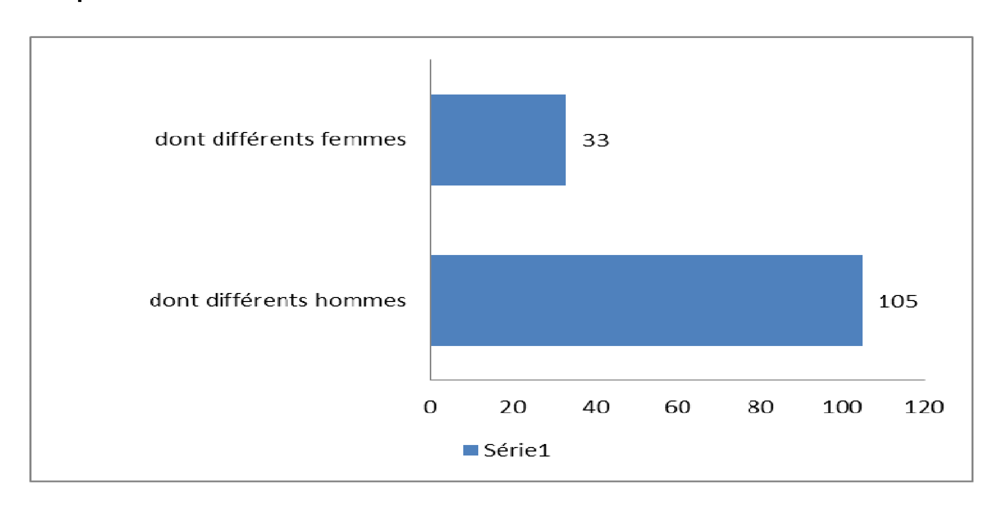


18Femmes

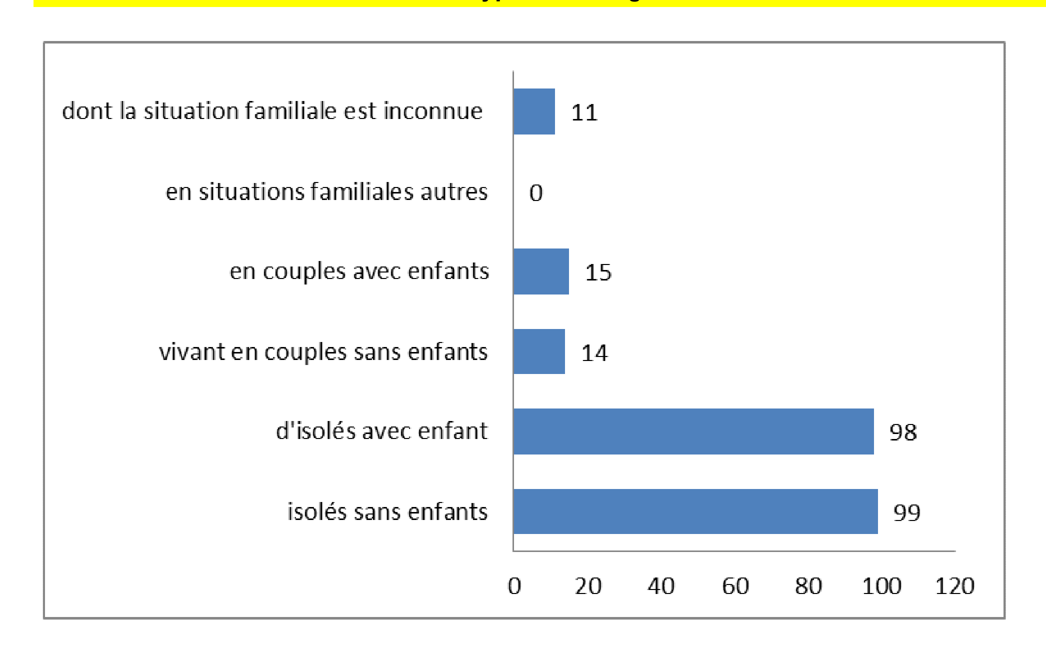


Nombre de primo utilisateurs différents

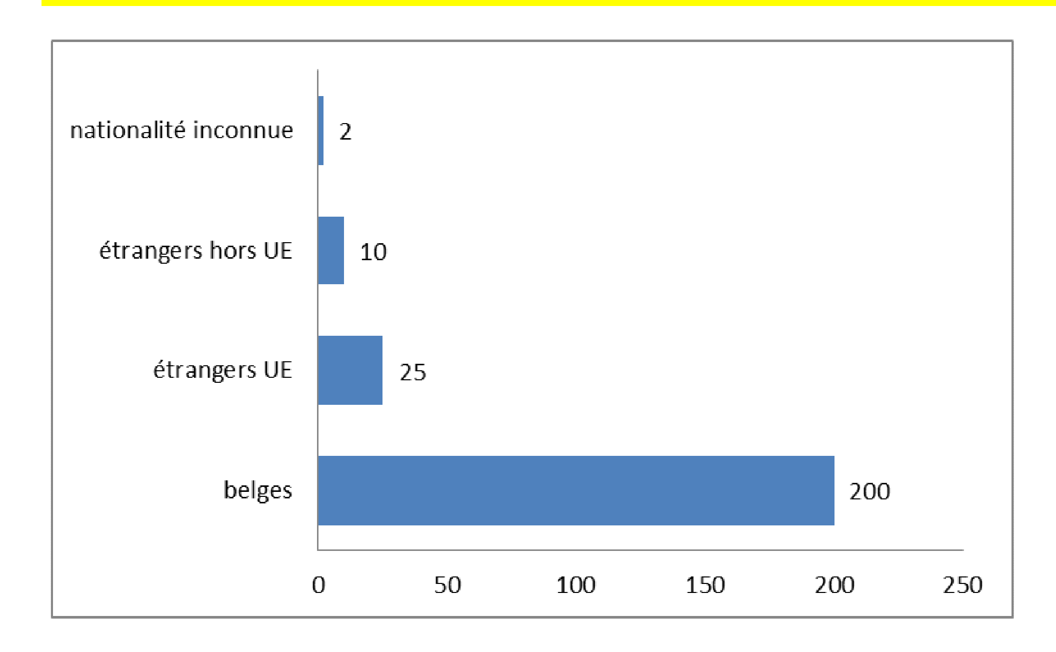
138 primo utilisateurs dont



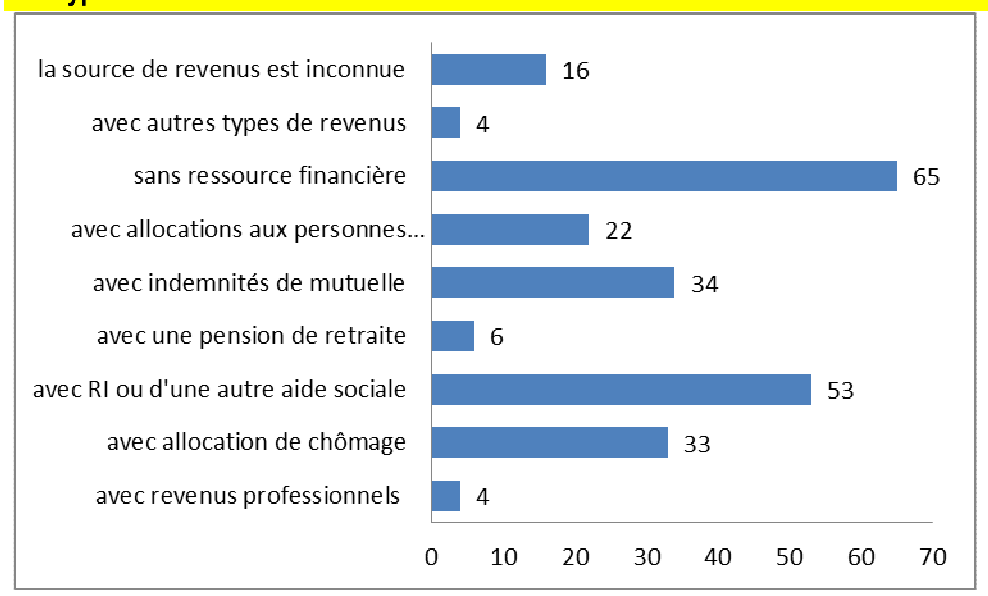
Nombre d'utilisateurs différents - Par type de ménage



Nombre d'utilisateurs différents - Par nationalité

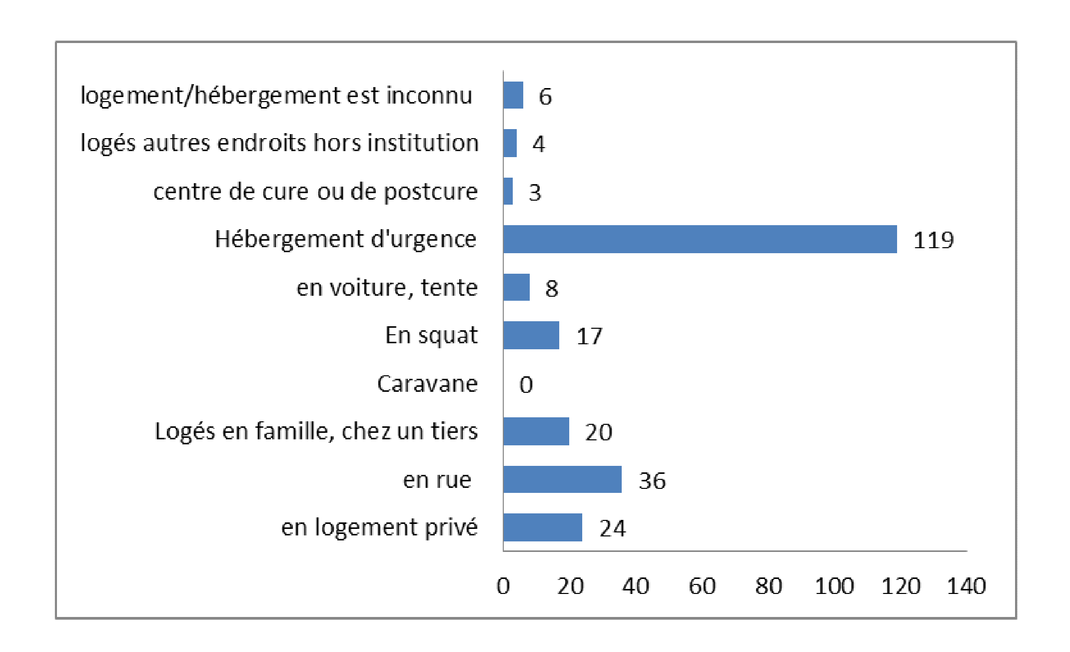


Par type de revenu



Nombre d'utilisateurs différents -Par situation en matière de logement au moment de l'accueil dans le service

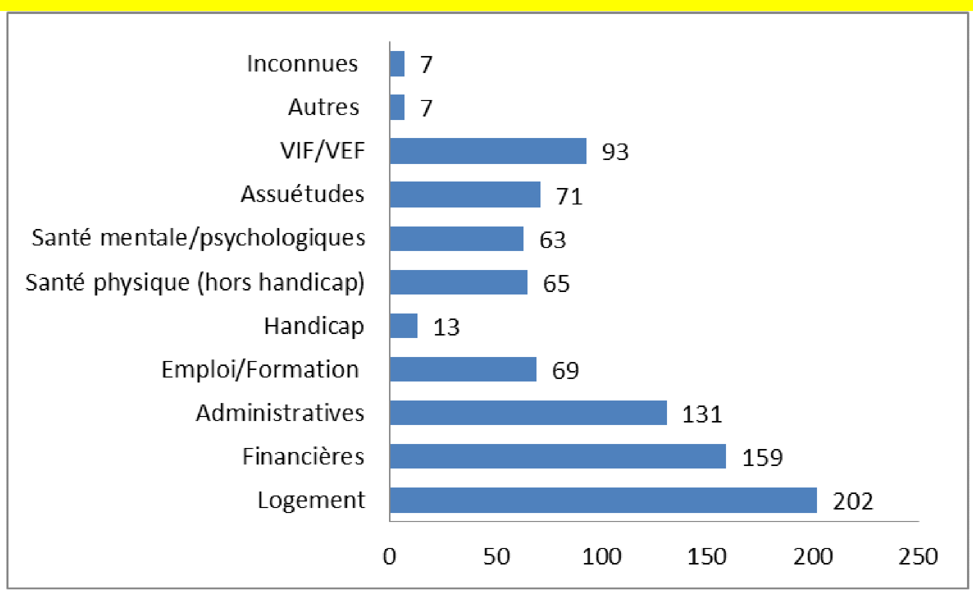
Maison d'accueil	0
Prison	0
Hôpital général	0
Centres pour demandeurs asile	0
en institution - Autres	0



Nombre d'utilisateurs différents - Par lieu de résidence la semaine précédant l'entrée

Nombre d'utilisateurs différents issus de la Ville siège du RSU	112
Nombre d'utilisateurs différents issus d'une autre commune de l'arrondissement du Relais	42
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un pays transfrontalier - France, Allemagne, Pays-Bas, , GD Luxembourg	10
Nombre d'utilisateurs différents issus d'un autre pays	
Nombre d'utilisateurs différents dont le dernier lieu de résidence est inconnu	73

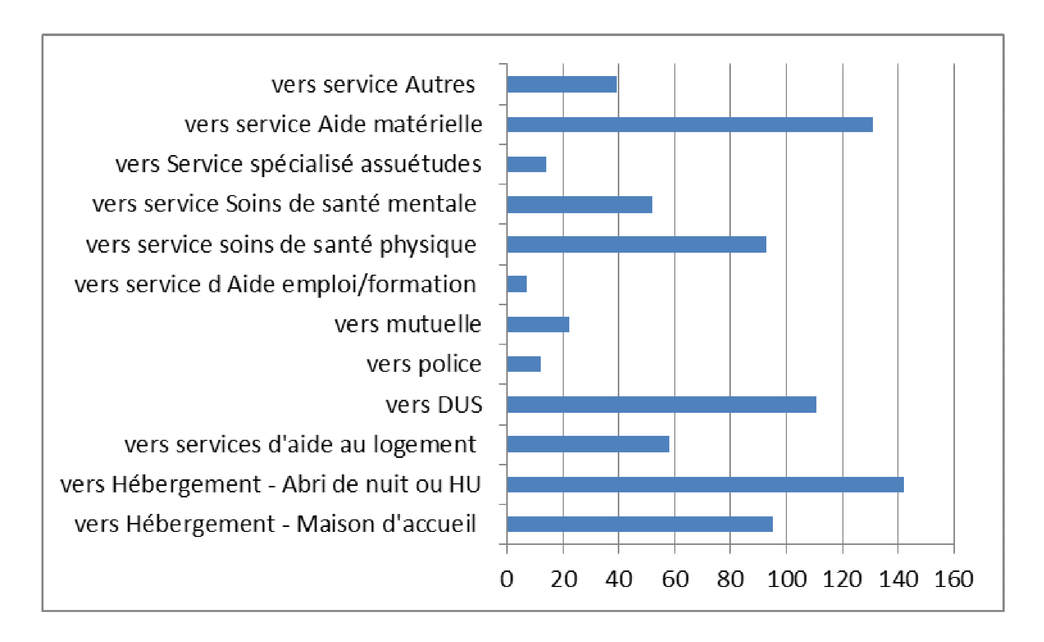
Par difficultés rencontrées



Par orientations proposées

0 constats pour

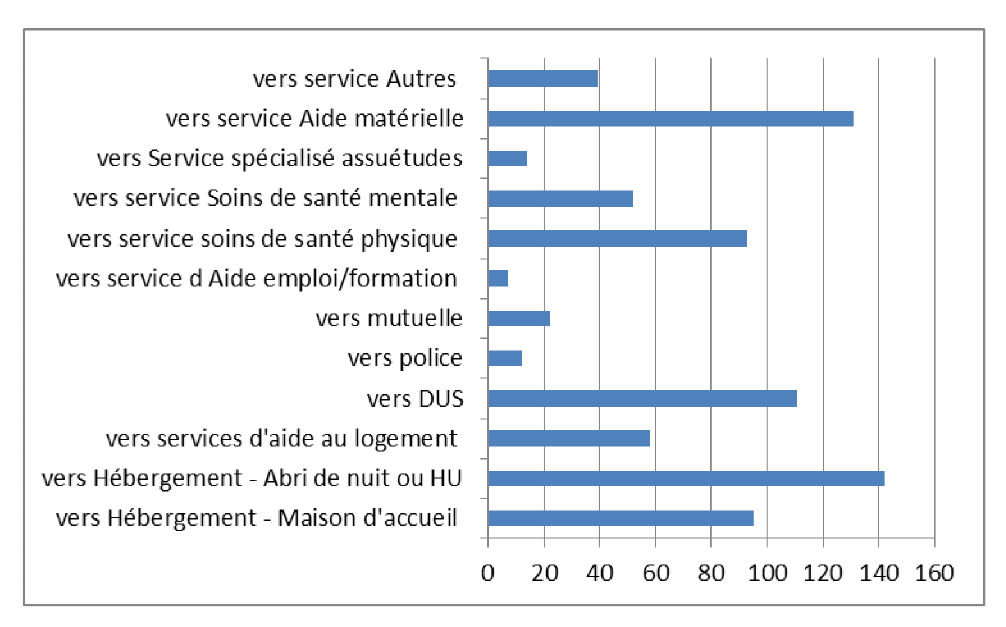
orientés vers service immigration	0
orientés vers service prostitution	0
orientés vers service d Aide financière	0
orientés vers service d Aide administrative	0
orientés vers service d accueil de jour	0
orientés vers SIS	0
orientés vers service d'éducateurs de rue	0
orientés vers Service d orientation sociale - Autre	0
orientés vers service Aide par rapport aux violences	0
orientés vers service Aide à la jeunesse	0
orientés vers service Aide juridique	0
sans orientation nécessaire	0
sans orientation possible par manque d'offre de service.	0
sans demande d'orientation	0
dont l orientation est inconnue	0



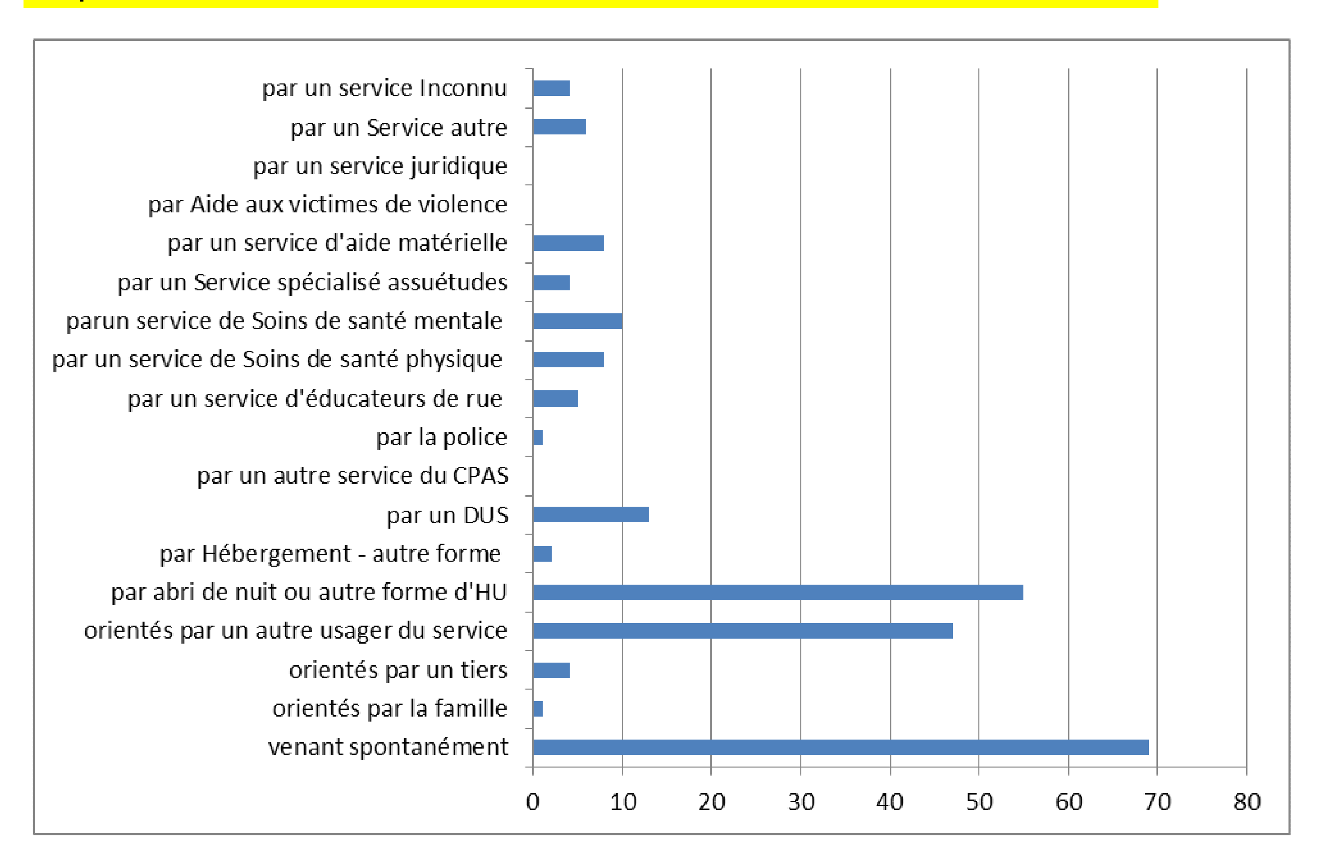
Par provenance de l'orientation proposée

Nombre d'utilisateurs orientés par Hébergement - maison d'accueil	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d aide au logement	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un autre service du CPAS	
Nombre d'utilisateurs orientés par une mutuelle	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service migration	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service prostitution	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service aide financière	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service aide administrative	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service Aide emploi/formation	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service d'accueil de jour	0

Nombre d'utilisateurs orientés par un SIS	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un services d'orientation sociale - Autre	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service pour personnes handicapées	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service Aide aux victimes de violence	0
Nombre d'utilisateurs orientés par un service juridique	0



Par provenance de l'orientation vers la structure



UTILISATION DE SERVICE

Utilisation du service	Totaux annuels 2013
Nombres de jours effectifs d'ouverture	
Nombre d'accueils	4159
dont nombre d'accueil hommes	3617
dont nombre d'accueils femmes	541
dont nombre d'accueil mineurs NA	1
Nombre de total de repas	2102
dont nombre de repas chauds payants	528
dont nombre de repas tartines gratuits	1574
Nombre de colis	0
Nombre d'interventions infirmières	
Nombre d'activités proposées par l'institution	111
Nombre d'activités proposées par des partenaires de l'institution	16
Nombre de douches	1107
Nombre de machines à laver	29
Nombre d'entretiens individuels en vue démarches sociales	622
Nombre d'échanges de seringues	0
Nombre d'écoutes	1187
Nombre d'autres interventions	350
Nombre de refus	27
Nombre de refus - manque de place	0
dont refus - arrivée hors horaire	1
dont refus - non-respect du ROI	23
dont refus - structure non adaptée	1
dont refus - raison non précisée	2
Nombre d'exclusions en cours d'accueil	29

3. DUS :

3.1 Dispositif d'urgence sociale de jour et de nuit du C.P.A.S. de Mons

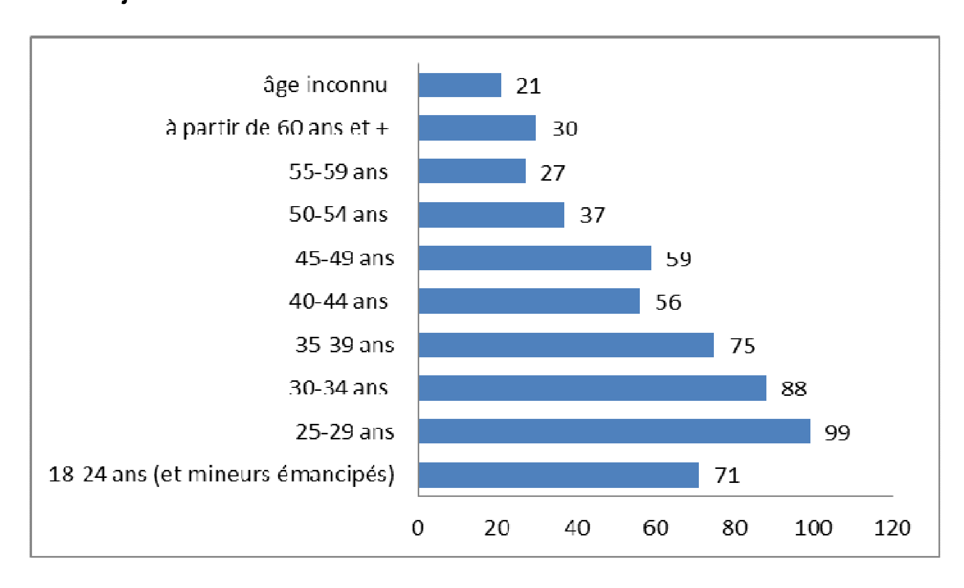
Le personnel : gardes
Cadre : 2 assistantes sociales - Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 2ETP

Nombre par genre

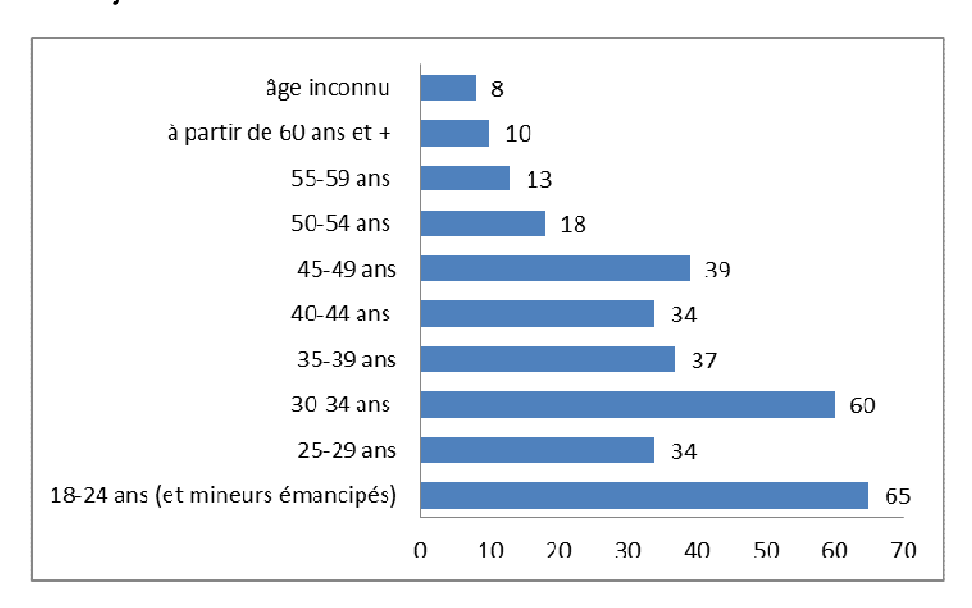
564 hommes
318 femmes
2 non communiqués
1mineur non accompagné

Nombre par âge

DUS de jour - hommes



DUS de jour – femmes

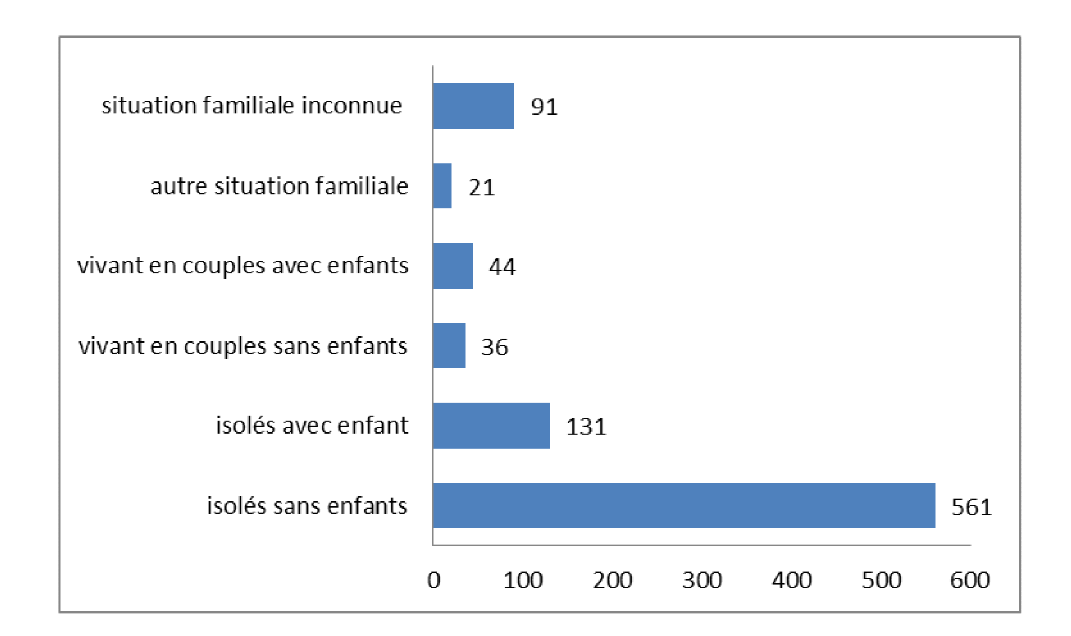


DUS de nuit

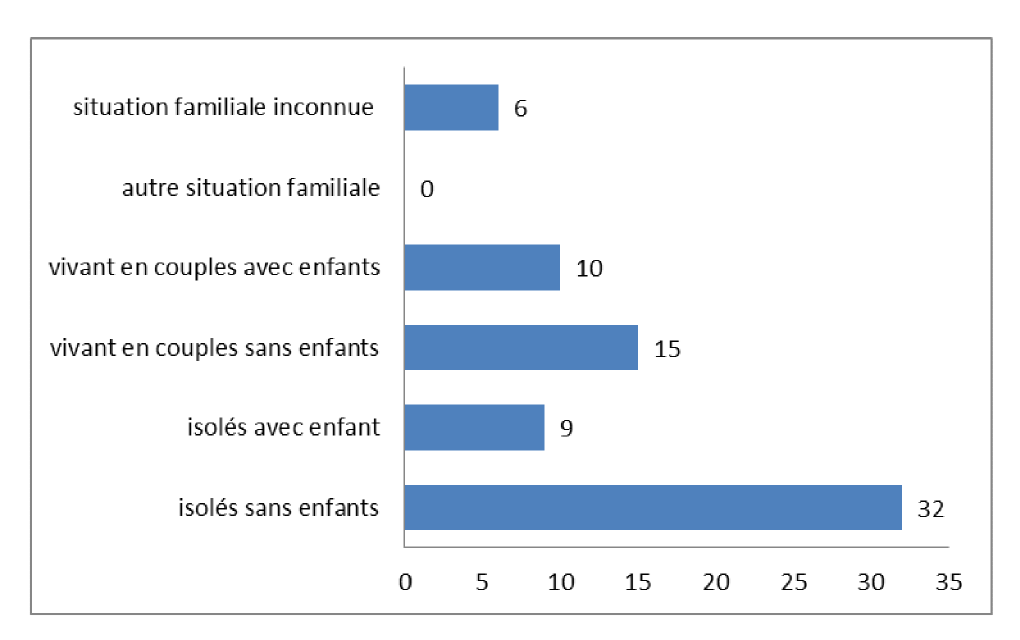
18- 24 ans : 20 personnes
25 – 59 ans : 47 personnes
60 ans et = : 4 personnes

Par type de ménage

DUS de jour

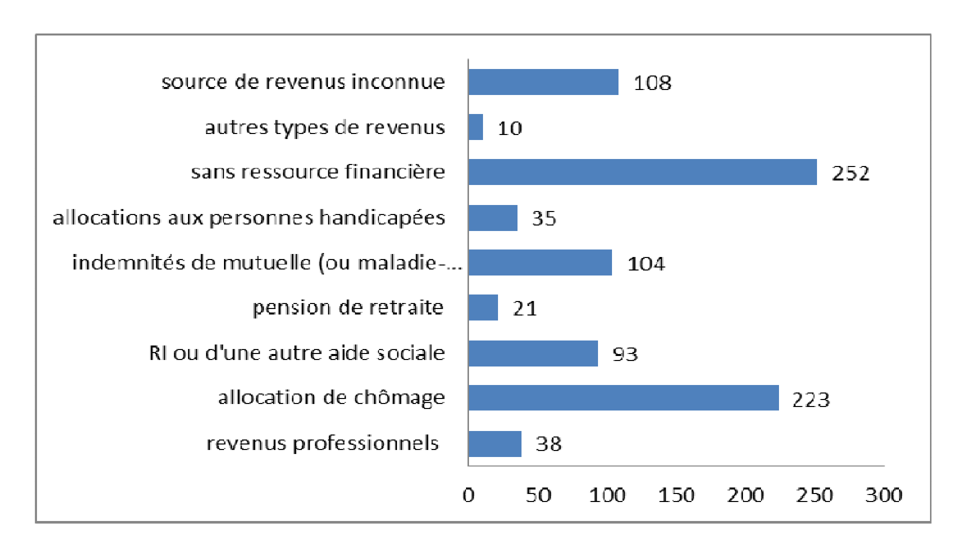


DUS de nuit

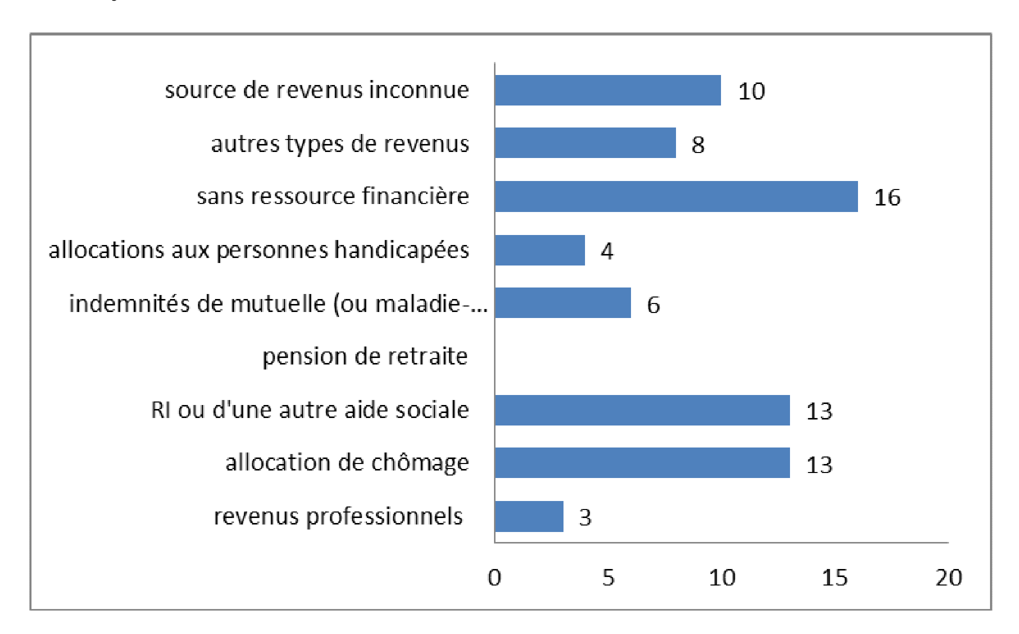


Par types de revenus

DUS de nuit

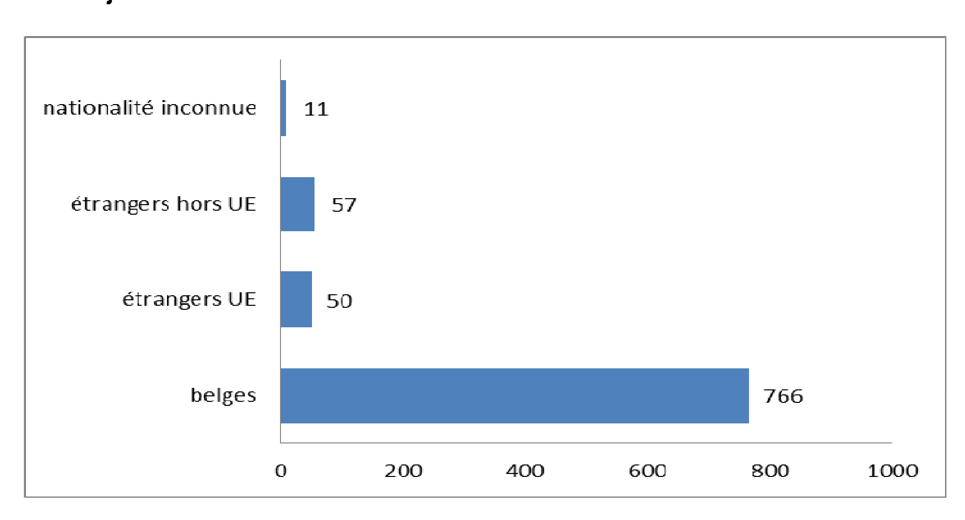


DUS de jour

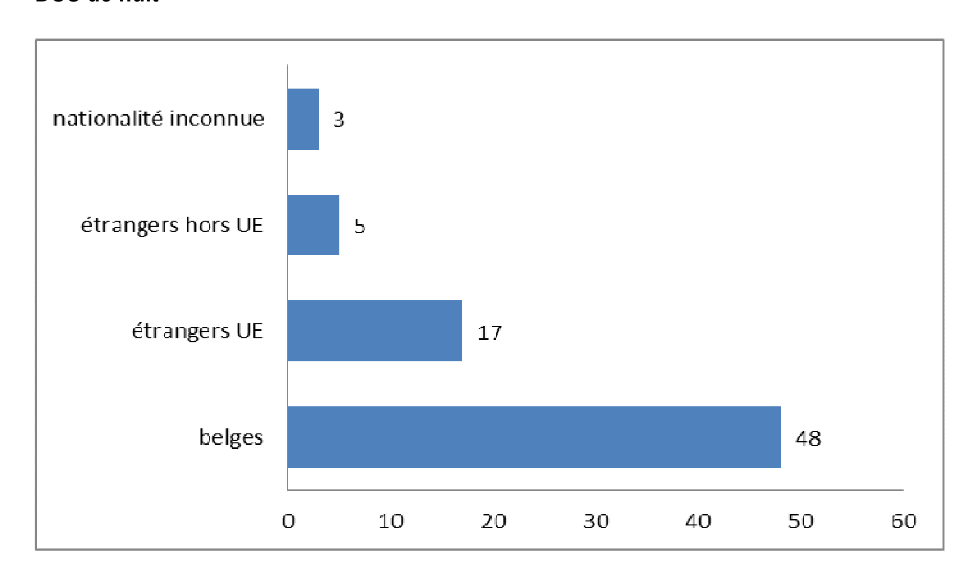


Par provenance

DUS de jour



DUS de nuit



Par situation en matière de logement au moment de l'accueil dans le service

DUS de jour

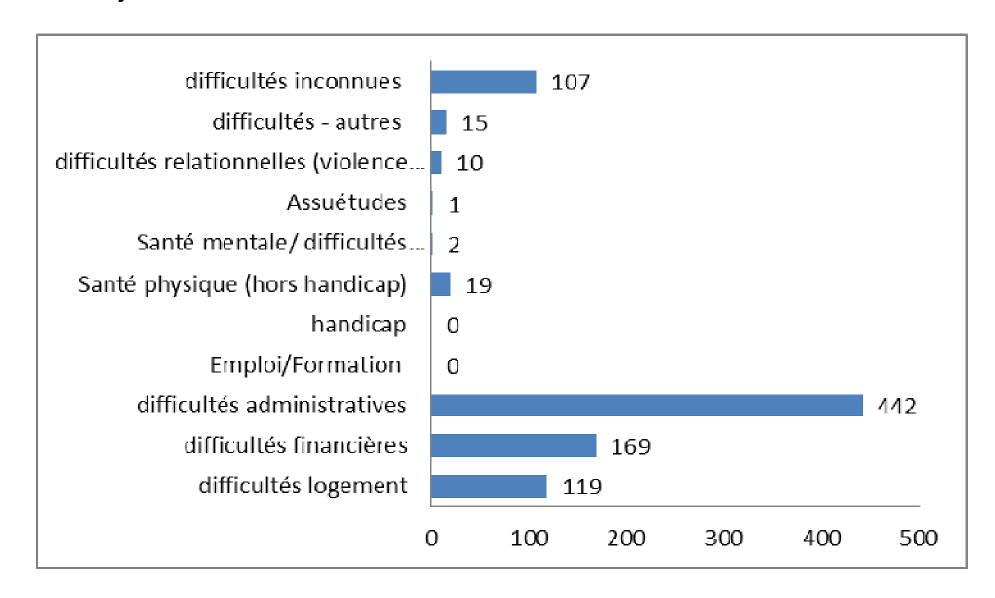
logement privé	252
logement social/public	17
logement d'urgence, de transit, d'insertion,…	4
logement AIS	0
rue	83
en famille, chez un tiers	305
Caravane	6
squat	4
voiture, tente	16
hébergement d'urgence	34
maison d'accueil	9
prison	0
hôpital général	4
hôpital psychiatrique, centre de cure ou de postcure	9
centres pour demandeurs asile	0
Autre institution	1
autre endroit hors institution	14
logement/hébergement inconnu	135

DUS de nuit

Pas d'information

Par difficultés rencontrées

DUS de jour



DUS de nuit : Pas d'information

UTILISATION DE SERVICE

DUS de jour

Utilisation de service	**Totaux annuels 2013**
Nombre de jours effectifs d ouverture	250
Nombre d'interventions	0
modalités de l'entretien	0
Nombre d'entretiens téléphoniques	0
Nombre d'entretiens (au bureau)	0
Nombre d'entretiens en déplacements	0
types d'interventions	0
Nombre d'aide médicale ou pharmaceutique	23
Nombre d'aides transport	0
Nombre d'autres interventions	1933

DUS de nuit

Utilisation de service	**Totaux annuels 2013**
Nombre de jours effectifs d ouverture	365
Nombre d'interventions	72
modalités de l'entretien	
Nombre d'entretiens téléphoniques	
Nombre d'entretiens (au bureau)	
Nombre d'entretiens en déplacements	
types d'interventions	
Nombre d'aide médicale ou pharmaceutique	
Nombre d'aides transport	
Nombre d'autres interventions	

3.2 Pôle DUS Boussu – Frameries - Quaregnon

Chiffres Pôle DUS : 31 octobre 2012 au 31 octobre 2013 – (sur base du rapport d'activités pour les Pôles DUS)

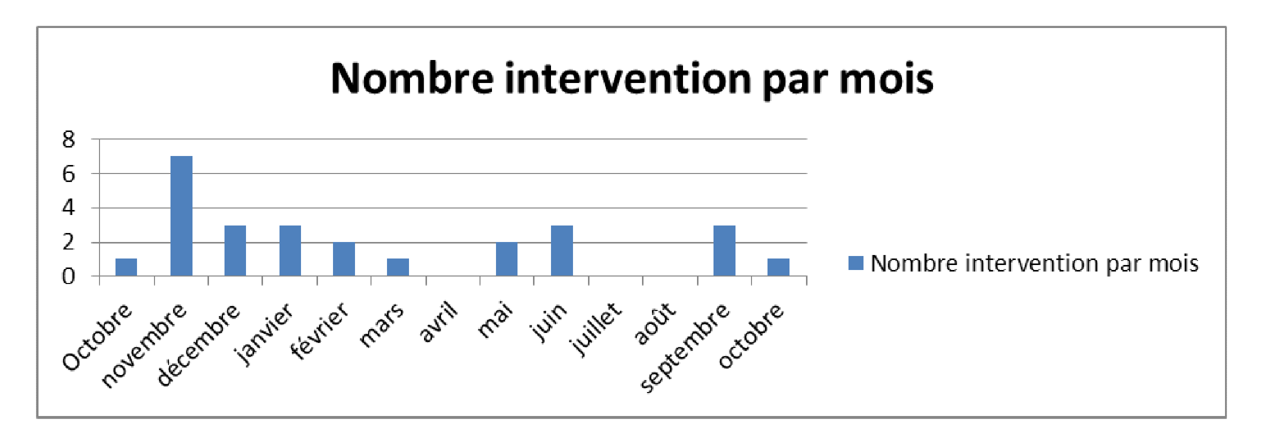
Introduction

Ce document a été réalisé suite à l'analyse des fiches individuelles d'intervention. Ce travail a également mis en avant l'absence de certains éléments qui pourraient être pertinents dans le cadre du fonctionnement d'un pôle DUS et de l'analyse qu'on pourrait en faire en vue de dégager des pistes de travail et de réflexion utile pour l'avenir. Par exemple :

- Donnée absente : Catégorie professionnelle (or, la région wallonne demande cette information)
- Donnée souvent non complétée : Date de naissance
- Donnée souvent non complétée : Dernier domicile
- Donnée souvent non complétée : Réponse apportée
- Il serait intéressant de savoir ce qu'il advient des personnes au-delà de l'intervention du DUS
- La durée d'occupation du logement d'urgence

A ce niveau, peut-être serait-il utile de se pencher à nouveau sur le travail statistique et la récolte des données pertinentes.

Nombre d'interventions par mois



Remarques

- *Entre octobre 2012 et octobre 2013, nous constatons des fluctuations importantes et peu de stabilité en termes de nombre de demandes.*

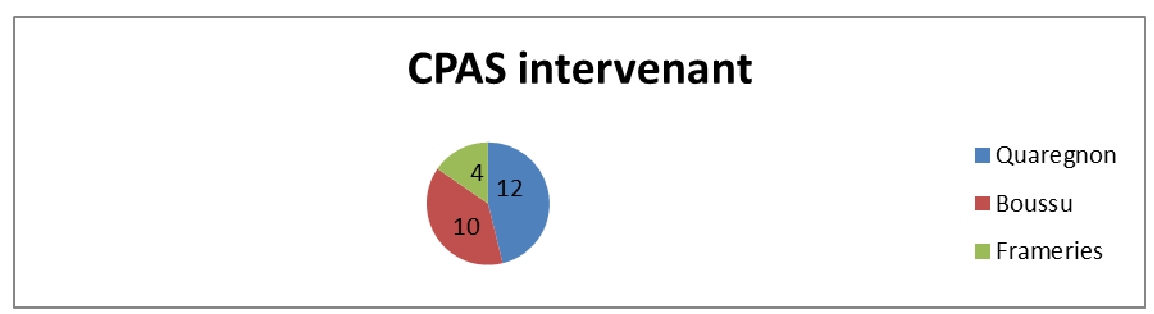
- *On observe notamment certaines périodes où le pôle a très peu été sollicité comme par exemple :*

    - *Entre février et avril 2013 : 3 demandes*
    - *Entre juillet et août 2013 : 0 demande*

- *Une forte pointe au mois de novembre 2013 avec 7 interventions*

- *Si on part du principe que la période hivernale s'étale du 01 novembre au 31 mars, on peut constater que le pôle a davantage été sollicité durant cette période : 16 interventions contre 10 hors période hivernale*

Nombre d'interventions par CPAS

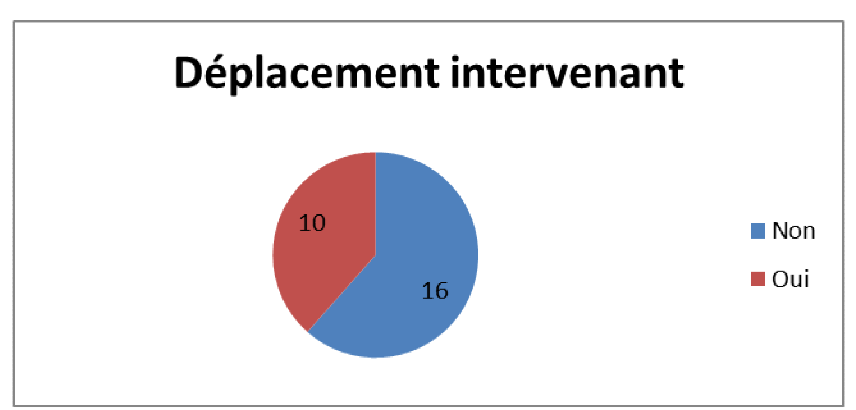


Remarque :

- *C'est le CPAS de Quaregnon qui est intervenu le plus souvent entre octobre 2012 et octobre 2013. Ce dernier a, durant cette période, effectué **46 %** des interventions pour **38 %** pour le CPAS de Boussu et **16 %** pour le CPAS de Frameries. Le chiffre moins élevé pour le CPAS de Frameries s'explique par le fait que ce dernier est toujours en cours de garde au moment de la rédaction de ce rapport.*

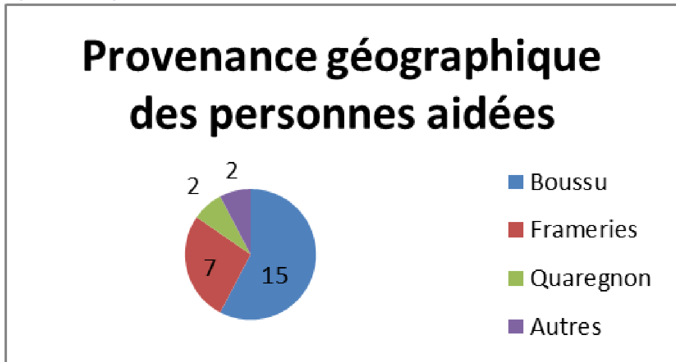
- *Depuis le 1er janvier 2013, soit depuis que la période de garde est de 17 semaines, le nombre moyen d'intervention est de **5,5 interventions par période de garde**.*

Déplacement de l'intervenant



Remarque : Il y a effectivement un déplacement de l'intervenant dans 38 % des cas. Pour le reste, il s'agit d'interventions par téléphone.

Provenance géographique des personnes aidées

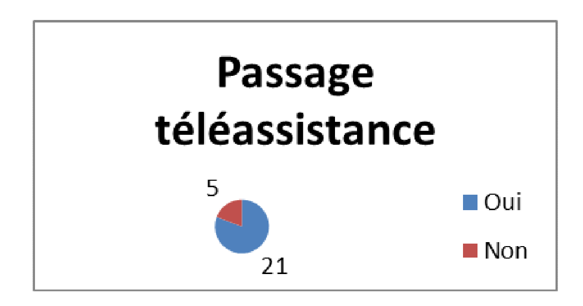


Remarque :

- *Entre octobre 2012 et octobre 2013, **58 %** des situations étaient de la compétence du CPAS de Boussu, **27 %** pour le CPAS de Frameries et de seulement **7 %** pour le CPAS de Quaregnon.*

- *Les deux autres situations venaient de Colfontaine et de Saint Ghislain.*

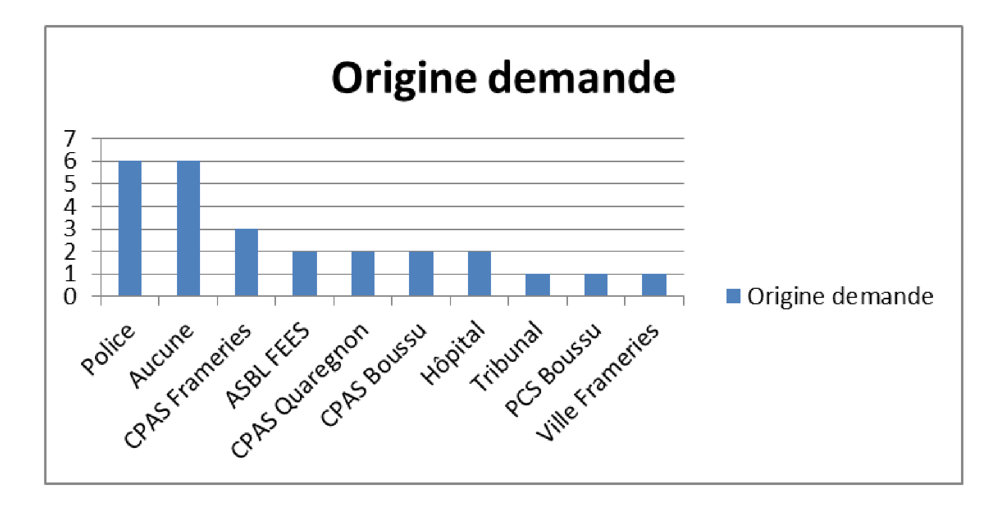
Téléassistance



Remarque **:**

- *A cinq reprises, le pôle DUS a été activé sans passer préalablement par téléassistance. A trois reprises, cela concernait un sinistre. En effet, le CPAS est rapidement sollicité dans ce cas de figure. Dans les deux autres situations où téléassistance n'a pas été sollicité, c'est le Home du CPAS de Quaregnon et la ville de Frameries qui ont directement interpellé le travailleur de garde.*

Origine de la demande



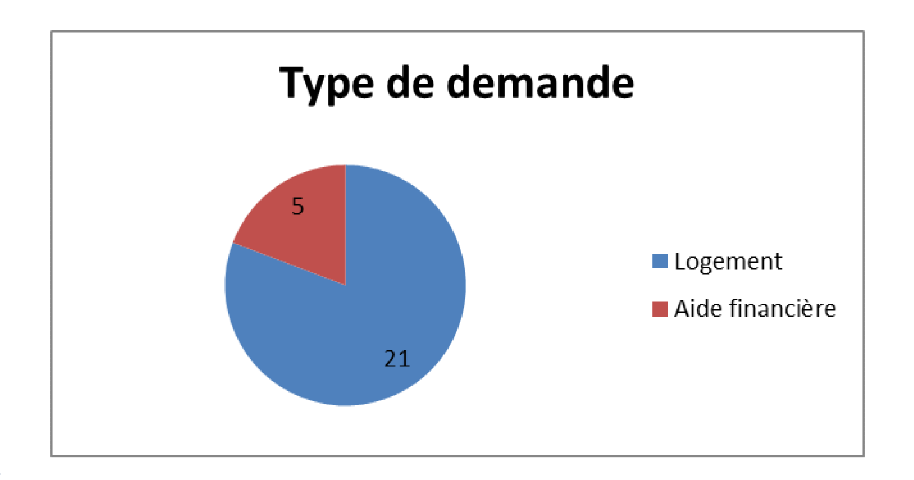
Remarque : 2.3

- *On constate ici que la police boraine est l'institution qui a le plus sollicité le DUS (**29 % des cas**). Ce sont ensuite les demandes spontanées (directement par la personne en demande d'aide) qui sont les plus nombreuses (**26 %** également).*

- *Pour le reste, les institutions qui ont activé le DUS sont assez variées.*

- *Dans 27 % des cas, la demande vient directement d'un des trois CPAS partenaires du projet (notamment via l'accueil des homes).*

Type de demande

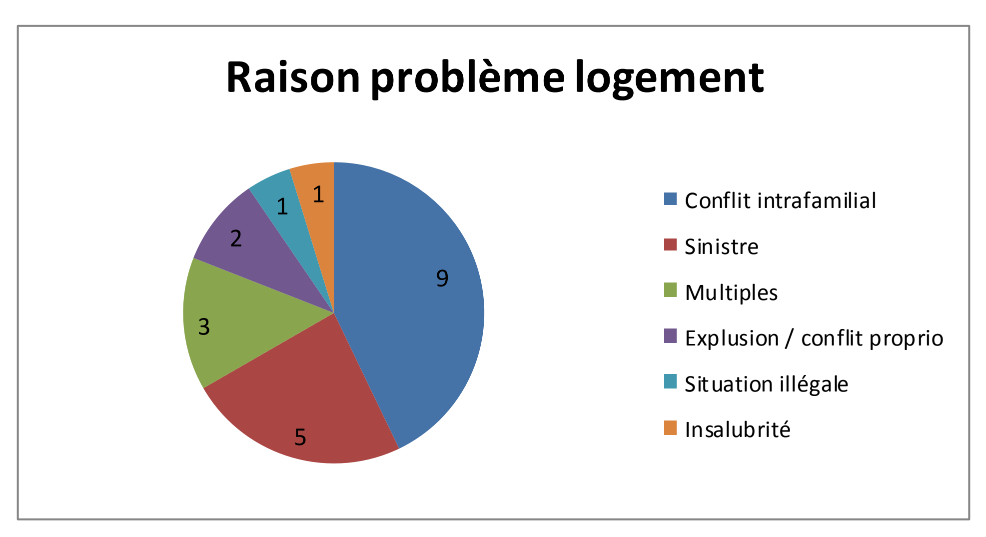


Remarque :

- *Dans **81 %** des cas, il y avait bel et bien un problème lié à une perte de logement voire à l'impossibilité de s'y maintenir.*

- *Les autres demandes relevaient d'un problème d'ordre financier (Revenu non touché, problème de chauffage, aide alimentaire)*

Les raisons qui faisaient qu'il y avait un problème de logement



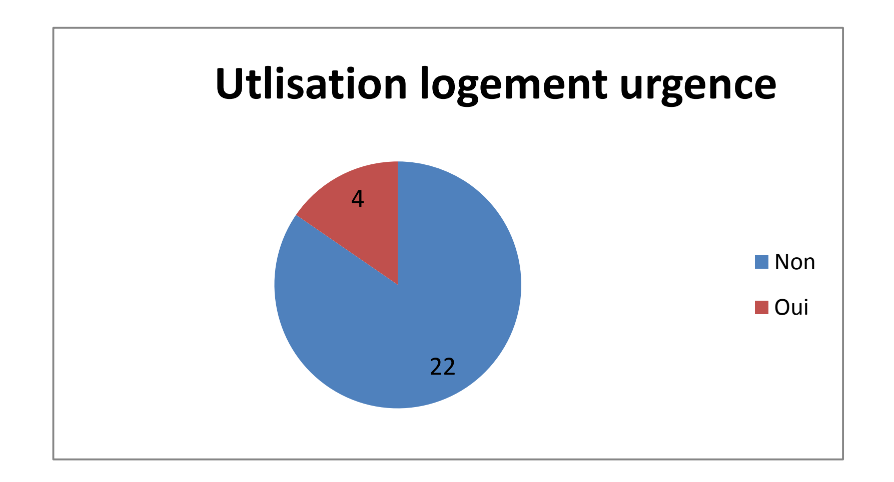
Remarque

- *Ce sont les conflits intrafamiliaux qui constituent la raison la plus fréquemment évoquée au problème de logement (**43% des cas**). Viennent ensuite les sinistres (**24 %**).*

- *Dans certains cas, il est difficile d'identifier une raison bien précise. On peut donc considérer que les problématiques sont multiples (**14 %**).*

- *Deux situations d'expulsion ont été constatées et une autre était liée à l'insalubrité du logement.*

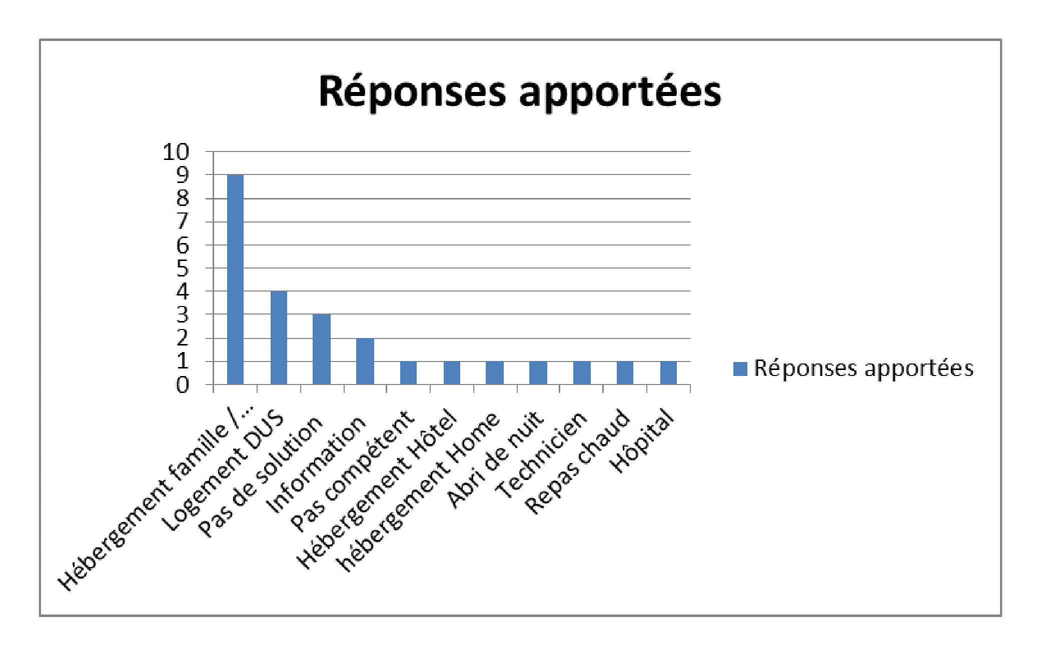
Utilisation du logement d'urgence



Remarque

- *Durant une année de fonctionnement, le logement DUS a été utilisé à quatre reprises : deux fois pour un conflit intrafamilial, une fois pour un sinistre, une fois pour un conflit avec un propriétaire et une fois pour un problème d'insalubrité.*

Réponses trouvées suite à la sollicitation du DUS

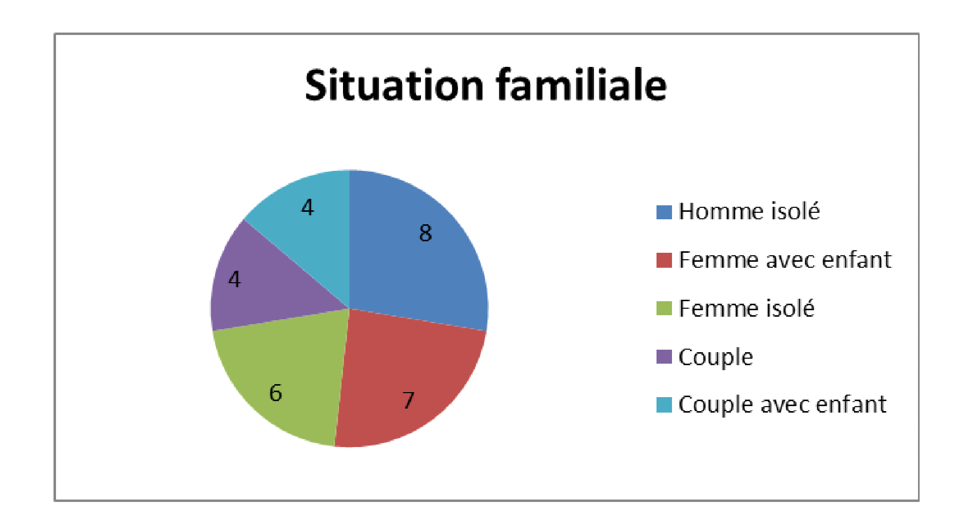


Remarque :

- *Dans 35 % des cas, l'hébergement en famille / chez amis est la solution trouvée. On peut partir du postulat que, dans ce cas, l'intervention du pôle DUS peut consister à apaiser la situation et aider la personne à rechercher des solutions dans son réseau primaire.*

- *Dans 15 % des cas, il s'avère aussi qu'aucune solution réelle n'a pu être trouvée.*

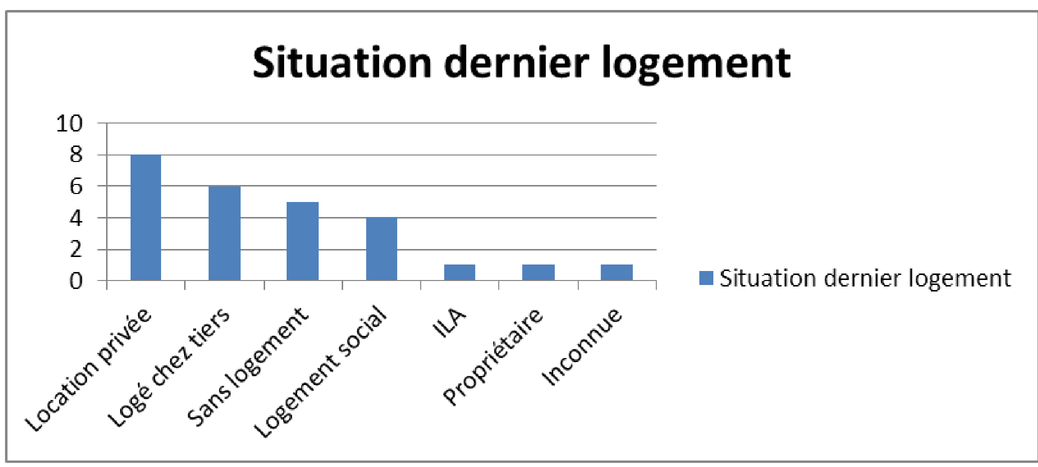
Situation familiale des personnes accompagnées



<u>Remarque</u> :

- *Dans **48 %** des cas, il s'agissait d'une personne isolée. (**Homme : 57% et femme : 43 %**)*
- *Viennent ensuite les femmes seules avec enfants : **24 % des cas***
- *Viennent ensuite les couples sans enfant (**14 %**) et ceux avec enfant (**14%**)*

<u>Situation en matière de logement</u>



<u>Remarque :</u>

Même si toutes les fiches individuelles n'étaient pas claires à ce niveau, on peut constater :

- ***46 %** des personnes aidées sont locataires. (**67 %** dans le logement privé et **33 %** dans le logement public)*

- ***23 %** des personnes étaient logées chez un tiers.*
- ***19 %** était véritablement sans logement. Il semble donc que ce soit des situations où l'absence de logement est plus ancrée dans le temps.*

4. Travail de rue :

Projet d'accompagnement aux sans abri - Ville de Mons – C.P.A.S. de Mons –
Cadre : PROJET partenarial du RSUMB, avec du personnel de la Ville de Mons , le CPAS de Mons = 10 éducateurs, 1 assistant social, 1 psychologue
Nombre d'ETP et de TS au sein de l'équipe : 11 ETP (et tous TS)

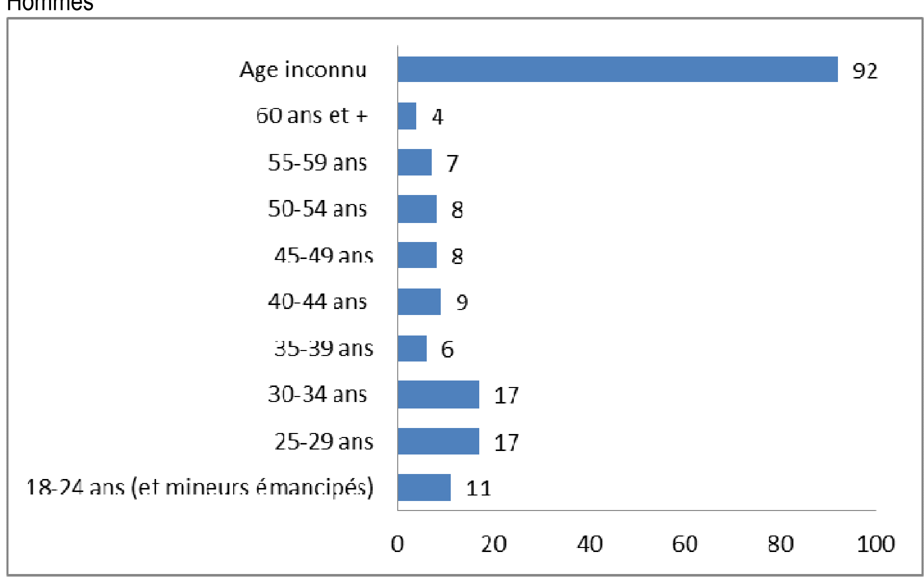
PROFIL DES USAGERS 2013

Nombre par genre

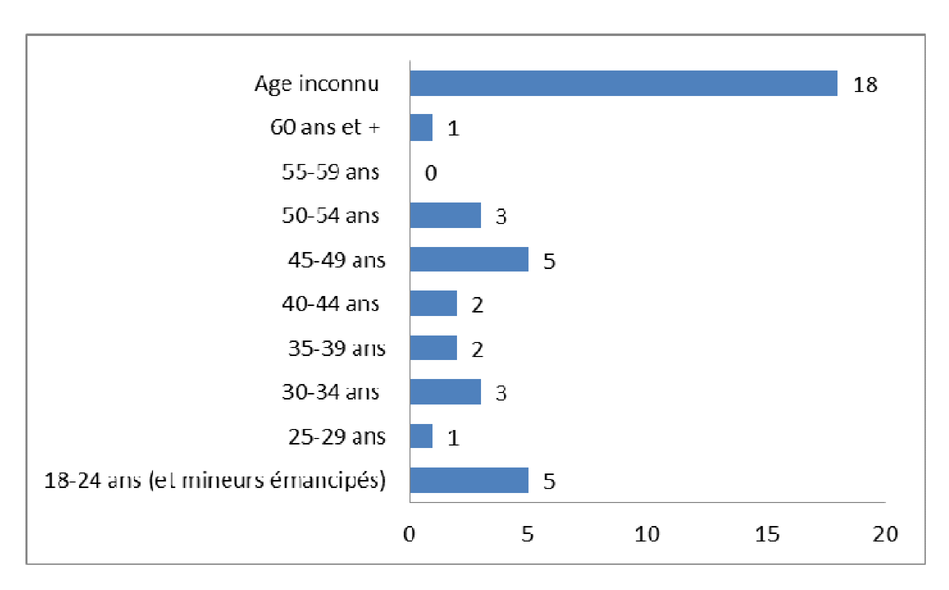
178 hommes
40 femmes
4 mineurs dont 1 non accompagné

Nombre par âge

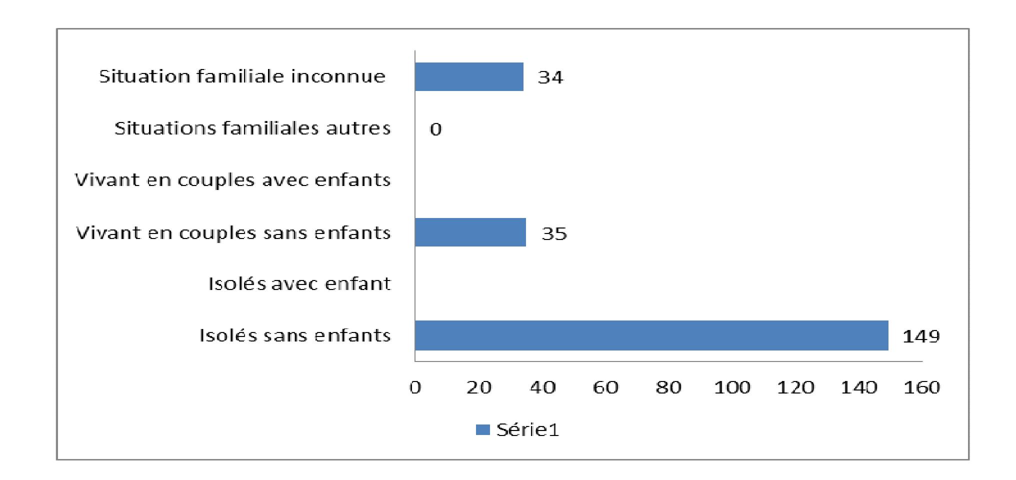

Hommes



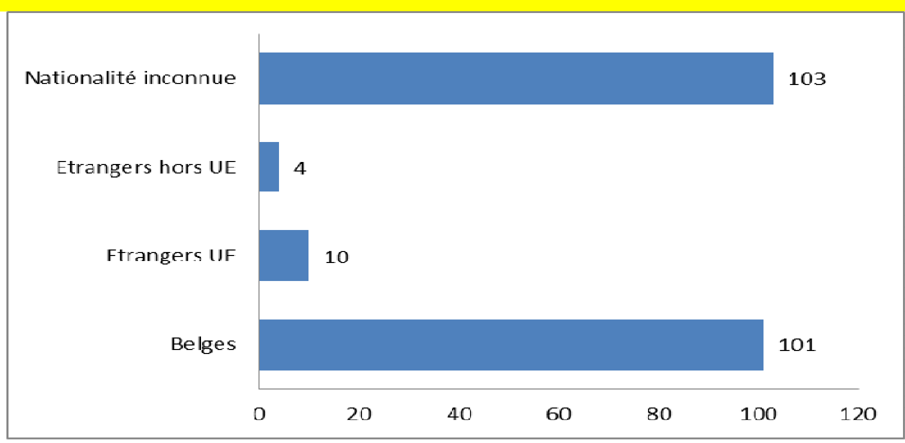
Femmes



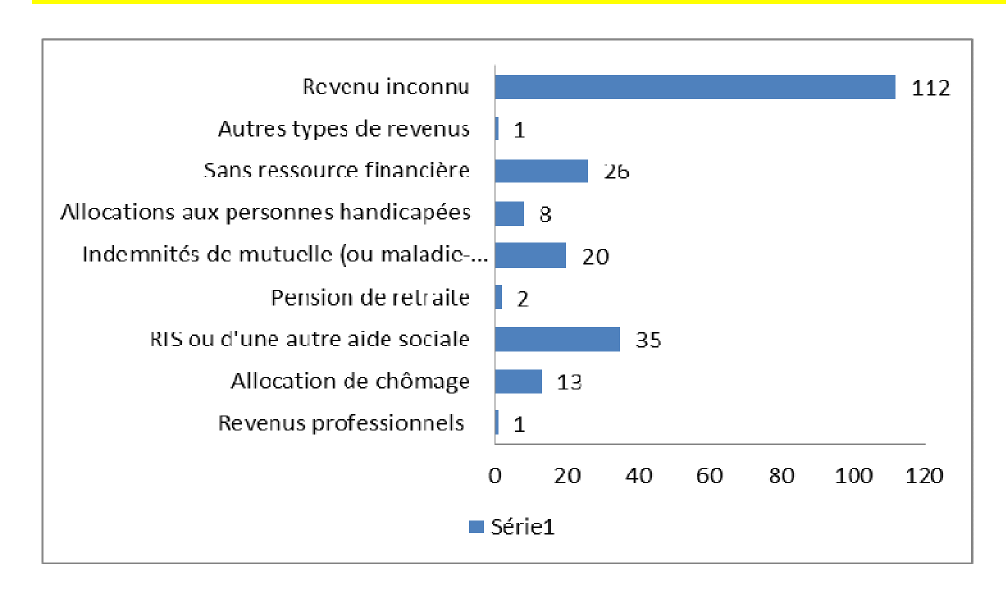
Par type de ménage



Par nationalité



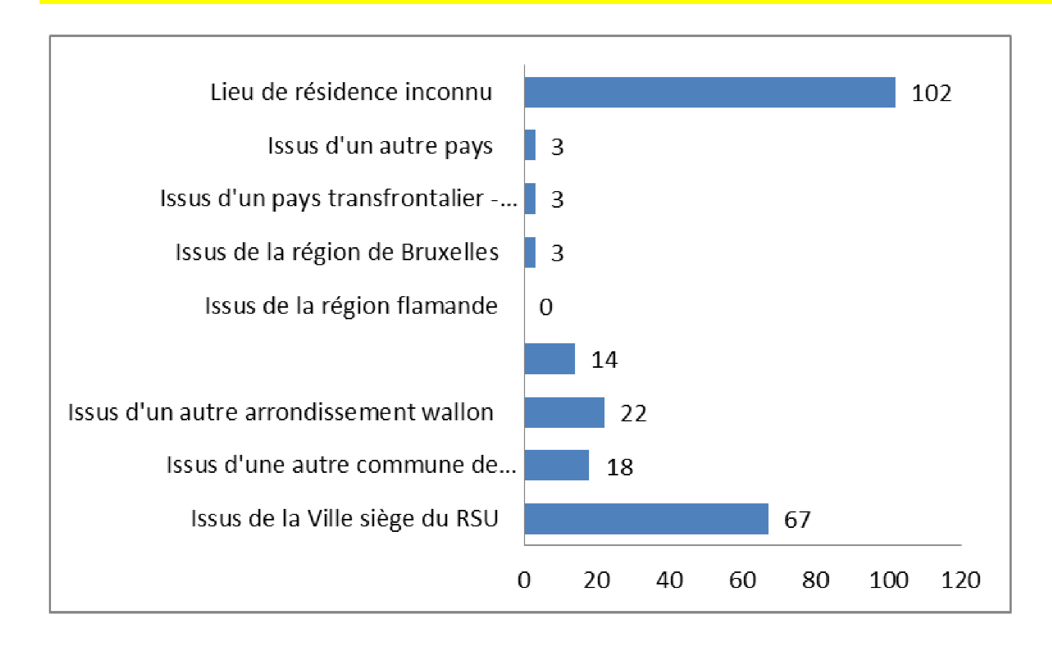
Par type de revenu



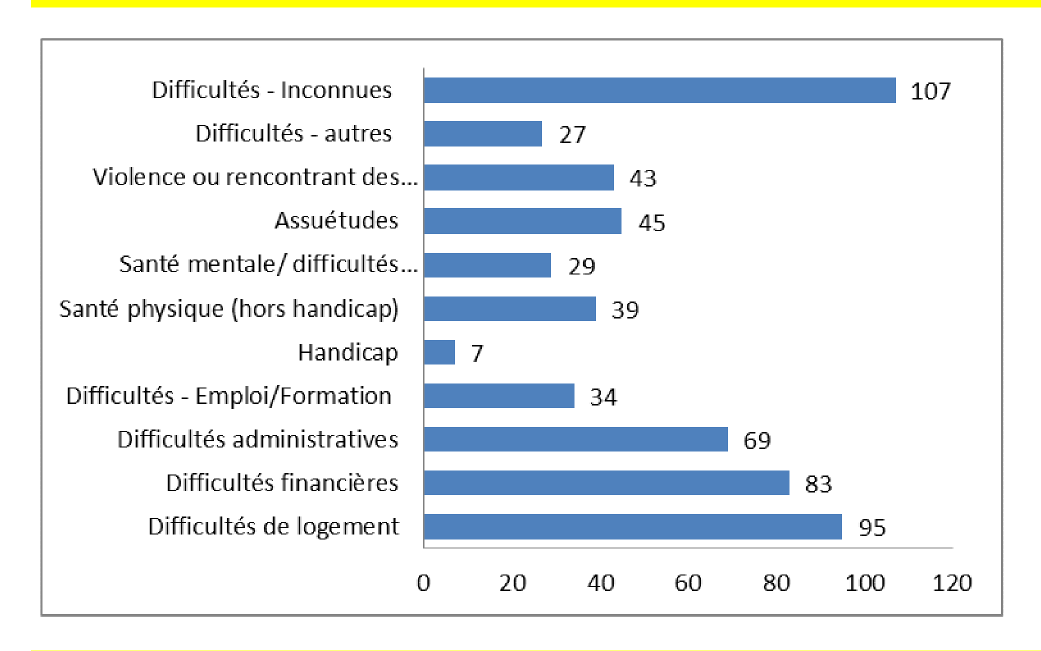
Par situation en matière de logement au moment de l'accueil dans le service

<table>
<tr><td>En logement privé</td><td rowspan="4">18</td></tr>
<tr><td>En logement social/public</td></tr>
<tr><td>En logement d'urgence, de transit, d'insertion,…</td></tr>
<tr><td>En logement AIS</td></tr>
<tr><td>En rue</td><td>22</td></tr>
<tr><td>Logés en famille, chez un tiers</td><td>8</td></tr>
<tr><td>Caravane</td><td>0</td></tr>
<tr><td>En squat</td><td>11</td></tr>
<tr><td>En voiture, tente</td><td>5</td></tr>
<tr><td>Hébergement d'urgence</td><td>46</td></tr>
<tr><td>Maison d'accueil</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Prison</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Hôpital général</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Hôpital psychiatrique, centre de cure ou de postcure</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Centres pour demandeurs asile</td><td>0</td></tr>
<tr><td>En institution - Autres</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Autres endroits hors institution</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Logement/hébergement inconnu</td><td>103</td></tr>
</table>

Par lieu de résidence

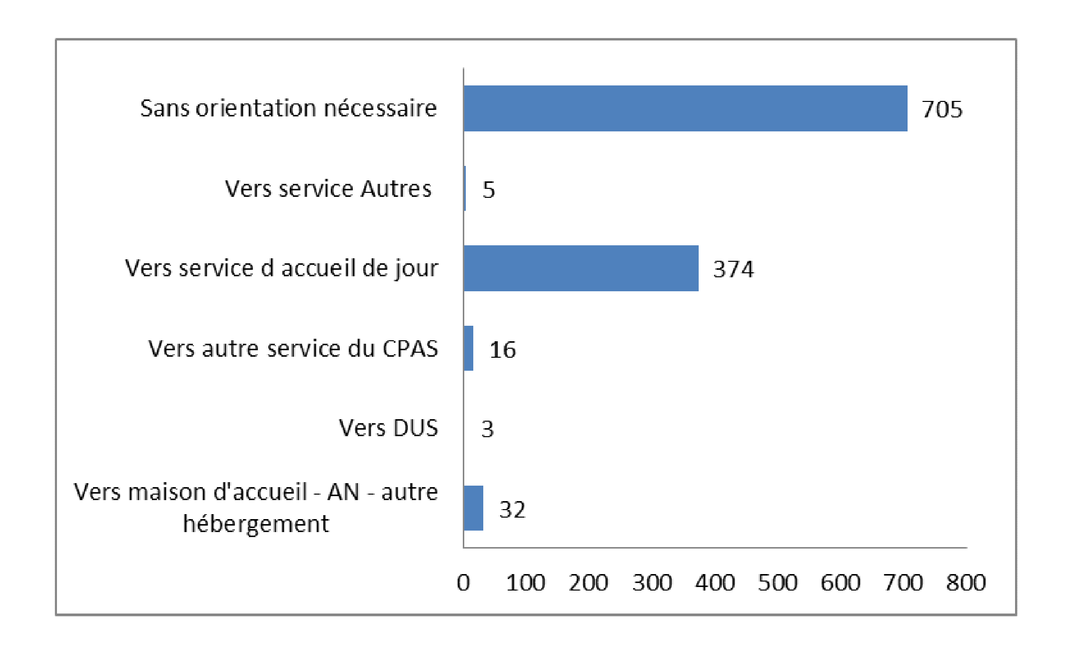


Par difficultés rencontrées



Par orientations proposées

Vers ervices d'aide au logement	0
Vers police	0
Vers mutuelle	0
Vers service immigration	0
Vers service prostitution	0
Vers service d'aide financière	0
Vers service d'aide administrative	0
Vers service d'aide emploi/formation	0
Vers SIS	0
Vers service d'éducateurs de rue	0
Vers Service d orientation sociale - Autre	0
Vers service soins de santé physique	0
Vers service Soins de santé mentale	0
Vers Service spécialisé assuétudes	0
Vers service Aide matérielle (aliments, vêtements, mobilier, socio-sanitaire,…)	0
Vers service Aide par rapport aux violences	0
Vers service Aide à la jeunesse	0
Vers service Aide juridique	0
Sans orientation possible par manque d'offre de service.	0
Sans demande d'orientation	0
Orientation inconnue	0



Par provenance

Tous (218) sont venus sponténément.

UTILISATION DE SERVICE

Offre de service	Totaux annuels 2013
Jours de maraude	195
Contacts hommes	685
Contacts femmes	139
Contacts d'approche et d'informations	769
Ecoutes	671
Relais et dispatchings	151
Accompagnements physiques	29
Suivis et prises en charge	202
Autres interventions	23

Chapitre IV

Partie qualitative

IV.1. Situation de départ

De manière générale, le Relais social urbain de Mons Borinage a constaté (voir l'évolution des statistiques – partie coordination et partie quantitative) que certains besoins étaient partiellement rencontrés et méritaient une réorganisation minimale du RSUMB. Nous constations en termes de besoins:

- Que les bénéficiaires
  - Arrivaient dans les structures de plus en plus jeunes et déstructurés
  - Que les difficultés rencontrées étaient de plus en plus complexes
  - Que la santé mentale ne pouvait pas être dissociée des difficultés quotidiennes rencontrées par les usagers
  - Que l'accompagnement à domicile était une condition sine qua non à la réussite d'un relogement
  - Que l'accueil de jour et de nuit avaient besoin de diversifier leur offre pour s'adapter cette population
  - Que l'aide matérielle était indispensable aux plus précaires mais que pour certains, on ne pouvait entrevoir une amélioration, malgré le suivi social : nous pallions à une situation économique catastrophique, mais nous n'en n'avons pas le contrôle.

- Que les professionnels
  - Avaient tendance à s'essouffler et devenaient fatalistes
  - Devaient s'intéresser à la santé mentale pour travailler efficacement
  - Devaient quitter de plus en plus souvent leur institution pour intervenir
  - Avaient une image subjective de la situation socio-économique locale
  - N'étaient pas toujours informés des dernières circulaires ou de leur implication
  - Avaient des pratiques efficaces qu'ils ne demandaient qu'à partager
  - Ne savaient pas comment tirer parti du travail en réseau
  - N'avaient pas tous la pratique de la création et de la mise en oeuvre d'actions répondant à de nouveaux besoins

Alors, l'idée de nous organiser **en centre d'appui** pour accompagner les professionnels dans les réponses à apporter aux situations des bénéficiaires, a fait son chemin.

Les projets subventionnés et les actions mises en œuvre avec le Relais social en sont le reflet.

IV.2. Objectifs généraux et évaluation des actions financées par le RSUMB

Le Dispositif d'urgence sociale

Institution/ Service : CPAS de Mons
Nom du projet : le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Mons
Subvention octroyée par le RSUMB : 205.795,52€
Postes concernés (salaire/fonctionnement) :

Personnel	170115,52 €	3ETP assistante sociale Frais de garde
Fonctionnement	42 300 €	Frais hébergement maisons accueil Frais de déplacement (urgence de jour) Frais liés à l'aide sociale urgente (aide matérielle, frais administratifs tickets S) Frais de service de téléassistance Fonctionnement technique : Leasing véhicule (4540.08 € par an) , carburant, GSM

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01/2013 au 31/12/2013
Part du financement du RSUMB dans le projet /service :
67% du budget pour le projet en personnel (les autres fonds : C.P.A.S. de Mons)
42% du budget pour le projet en fonctionnement (les autres fonds : CPAS de Mons)

Objectifs généraux du projet
Assurer une aide sociale 24 heures sur 24 de manière à pouvoir donner une réponse appropriée à toute situation qui doit être traitée tout de suite, dans les limites légales, pour éviter un danger et/ou pour répondre à un besoin fondamental praire et immédiat des personnes .
On entend par besoin fondamental primaire : boire, manger, se vêtir, se chauffer, disposer d'un abri au moins temporaire à défaut d'un logement ou préserver son intégrité physique

Activités réalisées dans le cadre du projet

1) Traitement de la demande d'aide urgente par une garde 24/ heures sur 24 et 7 jours sur 7 effectuée par un assistant social

Le subside du relais social comprend la prise en charge des frais de garde payés au personnel prestant dans le cadre de l'urgence de nuit et de WE .

2) Garantir la cohérence à long terme du traitement des demandes d'aide urgente

Partant du constat que , c'est quand même durant la journée que la majorité des demandes d'aide urgente sont reçues,(les demandes d'aide urgente la nuit ou le Week-end sont souvent plus lourdes ou plus spectaculaires mais sont beaucoup moins fréquentes),et du constat également qu'il s'était développé un certain « clientélisme « à l'urgence , il est au fil du temps apparu nécessaire de pérenniser la fonction de l'aide sociale urgente en la confiant à deux assistantes sociales « fixes » plutôt qu'à l'ensemble des AS.
Ceci permet de garantir la cohérence à long terme du traitement des demandes d'aide urgente, d'assurer aussi bien l'égalité de traitement des usagers que d'éviter les abus et également , de cerner les causes récurrentes du recours à l'aide d'urgence. L'action éducative est ainsi renforcée.

Le subside du relais social est la prise en charge du traitement de ces deux assistantes sociales

Le service d'urgence de jour est composé de deux assistantes sociales. Leurs missions sont l'accueil, le suivi, la continuité avec l'assistant social du DUS (prise et remise de service dans les deux sens), l'évaluation.

<u>3) Donner les moyens au travailleur social de garde d'apporter une réponse appropriée à toute demande d'aide urgente soit par la mise à disposition de moyens matériels , d'un encadrement méthodologique du travailleur social , ou par le développement du travail en réseau avec d'autres partenaires vers lesquels orienter la personne en fonction du type de demande , mise à disposition des ressources internes du CPAS</u>

Le subside du relais social est la prise en charge d'une partie de ces frais de fonctionnement tels que les frais liés au véhicule, aux GSM, les frais administratifs liés à l'utilisation des tickets S, les frais de déplacement de ce personnel mais surtout les frais d'hébergement en maison d'accueil qui suivent une courbe ascendante

Dans le domaine de la prise en charge des frais d'hébergement le CPAS a entamé sa politique de conventionnement avec les maisons d'accueil en 2004 et de puis le nombre de maisons d'accueil conventionnées n'a cessé de s'accroître
Les frais engagés en 2013 ont été de l'ordre de 24488.06 € pour les 6 premiers mois de l'année (64697.75€ pour l'année 2012) : une partie de ces frais est subsidiée par le relais social, pour 2010 nous sollicitons le maintien du subside de 30000 euros destiné à couvrir partiellement ces frais

<u>4) coordination des services du CPAS qui interviennent dans le traitement de l'aide sociale urgente</u>

Le CPAS développant une multiplicité de services qui sont susceptibles d'intervenir dans le processus de traitement de la demande d'aide sociale en urgence, une bonne coordination entre les AS de l'urgence, de l'aide générale et de l'abri de nuit est essentielle.

Pour les statistiques d'accueils et de population, voir la partie quantitative du présent rapport (tableaux IWEPS)

L'abri de nuit de Mons

Institution/ Service : l'abri de nuit du CPAS de Mons
Nom du projet : Structure d'hébergement de nuit pour hommes et femmes
Subvention octroyée par le RSUMB : 99.187,11 € + 17.953,43 € (abri de nuit supplétif jusqu'au 15/3)
Postes concernés (salaire/fonctionnement) :

Personnel	99.187,11 € 17.953,43 €	2 ETP éducateur A2 ½ ETP assistante sociale 2 ETP éducateur A2 du 1/1 au 15/3 1 ETP veilleur du 1/1 au 15/3
Fonctionnement	Néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01/2013 au 31/12/2013 (supplétif du 1/1 au 15/3)

Part du financement du RSUMB dans le projet /service : 27 % du budget pour le projet en personnel les autres fonds : APE, Maribel, Art 60, Fonds Vandelanotte)

Objectif général : assurer l'accueil inconditionnel, la nuit, de toutes personnes majeures se retrouvant sans logement.

Activités réalisées dans le cadre du projet
Le travail social mis en place à l'abri de nuit se passe en trois phases:

- l'accueil de soirée où la personne est accueillie, encadrée et sécurisée. Un bref entretien est fait afin que nous puissions connaître la personne mais surtout afin d'expliquer le fonctionnement du service (lecture et signature du ROI
- La nuit où le veilleur est présent afin d'assurer la sécurité de l'abri et dans l'abri. Cette présence permet aux personnes hébergées de se poser et de se reposer en toute quiétude.
- Le matin, une assistante sociale est présente afin de mettre en place un suivi spécifique à l'abri de nuit, orienté vers une recherche de solution durable ou à moyen terme en fonction des besoins et des demandes des personnes hébergées.

La journée, un éducateur est présent, il sert, d'une part, de lien entre l'assistante sociale qui fait les entretiens du matin et l'éducateur qui fera la soirée et, d'autre part, à accompagner les personnes qui ont un réel besoin d'accompagnement physique. Cet éducateur assure également la liaison entre le DUS et le centre d'accueil pour femmes en détresse afin d'assurer l'accompagnement social et ainsi assurer le tremplin

Plus-value apportée par le projet
La nécessité de la présence d'un abri de nuit sur le territoire de Mons n'est plus vraiment à démontrer. En effet, un taux d'occupation très haut (+de 70% d'occupation en 2011), un nombre de nuitée en augmentation sont les meilleurs arguments quant à la nécessité de notre présence. D'autre part, la collaboration active avec les acteurs du réseau sans-abris est telle qu'il est rare qu'une prise en charge ne soit pas possible. Les durées d'hébergement sont, dans certains cas, négociées avec ces acteurs afin de leur permettre de mener leur projet à terme.

Pour les statistiques d'accueils et de population, voir la partie quantitative du présent rapport (tableaux IWEPS)

Lien entre l'abri de nuit et l'abri de jour

Institution/ Service : l'abri de nuit du CPAS de Mons
Nom du projet : lien entre l'abri de nuit et l'abri de jour (l'Escale)
Subvention octroyée par le RSUMB : 41.766,71€
Postes concernés (salaire/fonctionnement) :

Personnel	41.766,71€	1 ETP éducateur A1
Fonctionnement	néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01/2013 au 31/12/2013
Part du financement du RSUMB dans le projet /service : 11% budget en personnel de l'accueil de nuit, 11 % du budget pour le projet en personnel pour l'Escale.

Objectifs généraux du projet
Affecter au centre de jour, un travailleur social expérimenté et volontaire, ayant une connaissance approfondie des structures mises en place par le CPAS et le réseau d'aide aux personnes sans-abri, tout en maintenant une participation active à l'abri de nuit.
Par son expérience, le travailleur possède des outils pour approcher les problématiques des personnes accueillies au sein des deux services. Par sa double affectation, il est le garant de la cohérence de l'action sociale du CPAS et surtout, il est, pour les personnes aidées, une « référence » entre les services d'accueil de jour et l'abri de nuit.

Maintenir et améliorer la qualité du réseau qui s'est construit autour de l'accompagnement des personnes sans-abri par sa présence dans les deux services, par sa participation aux réunions de concertation et discussion, l'organisation et la systématisation de la communication des données relatives aux situations individuelles entre les services.

Activités proposées dans le cadre du projet
Maintien du lien entre les personnes sans-abri et le centre d'accueil de jour et l'abri de nuit.
Le travailleur participe activement à la vie du centre d'accueil de jour et celle de l'abri de nuit. Il permet une approche globale de la situation et est le garant de la circulation de l'information.

Orientation des personnes vers les institutions.
Organisation du lien avec les services d'aide.
Accompagnement des personnes si cela s'avère nécessaire
Organisation de l'accueil d'urgence de nuit au sein de l'abri de nuit, entretiens d'orientation vers un projet d'hébergement à plus long terme.
Participation au travail social en réseau autour de l'accompagnement des sans-abri : identifier les phénomènes problématiques et récurrents liés à certaines personnes et poser les actes sociaux et/ou éducatifs adéquats afin d'assurer l'accompagnement social et ainsi assurer le tremplin

Pour les statistiques d'accueils et de population, voir la partie quantitative du présent rapport (tableaux IWEPS)

Le travail de rue et l'accueil de jour – Ville de Mons

Institution/ Service : Ville de Mons (l'Escale)
Nom du projet : travail de rue et accueil de jour
Subvention octroyée par le RSUMB : 130.000€
Postes concernés (salaire/fonctionnement) :

	Montants	Attribution du subside (nom du contractuel, postes de dépenses…)
Personnel	130.000 €	1 ETP éducateur gradué 1 ETP animateur de classe 3 ½ ETP éducatrice graduée ½ ETP éducatrice graduée
Fonctionnement	Néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01/2013 au 31/12/2013
Part du financement du RSUMB dans le projet /service : 33.3% du budget de l'Escale/ du projet en personnel
Objectif principal : assurer l'accueil inconditionnel, la nuit, de toutes personnes majeures se retrouvant sans logement.

Objectifs généraux du projet
Les objectifs généraux du travail de rue sont les suivants :
- Obtenir une meilleure représentation de la population de la rue ;
- Etablir un contact privilégié avec les personnes occupant l'espace public et étant en précarité sociale.
- Aller à la rencontre des personnes en grande précarité fréquentant la rue ou d'autres endroits privilégiés et les orienter vers les structures d'accueil selon le besoin identifié ;
- Etablir un réseau de communication positif avec les commerçants du centre-ville ;
- Favoriser le travail en réseau. Coordonner et maximiser les actions avec les différents partenaires afin d'apporter une aide concertée et globale.
- Répondre aux signalements des citoyens montois quant à l'occupation de l'espace public ou privé par des personnes sans-abri

Les objectifs généraux de « L'Escale » sont les suivants :
- Développer un travail de première et de seconde ligne pour les personnes en situation de précarité sociale ;
- Permettre aux usagers de renouer avec des gestes simples de la vie quotidienne ;
- Viser une prise en charge spécifique de la personne en lui proposant un suivi adapté à sa situation (afin de réduire d'une part, les risques d'isolement, de rupture sociale, de décrochage professionnel et d'autre part, de réduire les conséquences psychologiques et sanitaires liées à une consommation problématique),
- Favoriser la resocialisation de la personne précarisée ;
- Favoriser le travail en réseau : coordonner et maximiser les actions avec les différents partenaires afin d'apporter une aide concertée et globale ;
- Offrir aux usagers une réponse aux besoins primaires.

Activités proposées dans le cadre du projet
- Des activités visant la resocialisation sont régulièrement proposées à l'Escale ainsi que des ateliers valorisant l'estime de soi. Y sont organisés des ateliers relaxation, bien-être, fresque, pêche, cuisine, sortie art 27, excursions dans des parcs animaliers, cirque, théâtre…

Pour les statistiques d'accueils et de population, voir la partie quantitative du présent rapport (tableaux IWEPS)

L'accueil et l'accompagnement de femmes victimes de violence

Institution/ Service : Service Violences Intrafamiliales (VIF) du CPAS de Mons
Nom du projet : Structure d'hébergement d'urgence pour femmes victimes de violences
Subvention octroyée par le RSUMB : 20.796,61€
Postes (salaire/fonctionnement) concernés : 1/2 ETP Assistante Sociale avec 2 ans d'expérience

	Montants	Attribution du subside (nom du contractuel, postes de dépenses…)
Personnel	20.769,71€ €	½ ETP assistante sociale
Fonctionnement	Néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01/2013 au 31/12/2013
Part du financement du RSUMB dans le projet /service : 6% du personnel, ½ ETP AS sur
- 2 ETP Psychologues ;
- 1 ETP Assistante Sociale ;
- 5 ETP Educateurs.

Constat(s) de départ ayant eu pour effet la création du projet financé par le RSUMB :
- Constats quantitatifs :
  Les travailleurs de première ligne sont souvent confrontés à la difficulté d'héberger en urgence ces femmes victimes de violences vu le peu de place disponibles dans les maisons d'accueil.
- Constats qualitatifs :
  L'intégration de l'assistante sociale a permis de compléter l'accompagnement des femmes victimes de violences conjugales, de répondre aux demandes d'aide pour les démarches sociales spécifiques et ainsi introduire les dossiers pour leur remise en ordre administrative, sociale et financière.
  Les appartements d'urgence permettent aux femmes, avec ou sans enfants, de gérer une situation de crise, de faire le bilan de leur situation dans une structure sécurisée et d'être accompagnées dans leurs démarches par une équipe psycho-socio-éducative.

Les objectifs généraux
- Assurer une prise en charge pluridisciplinaire des personnes victimes de violences sur le territoire de Mons-Borinage ;
- Créer une coordination entre les différents services de première ligne prenant en charge cette problématique sur le territoire de Mons-Borinage.

Activités
- Entretiens individuels psychosociaux avec les victimes et les enfants ;
- Accompagnement physique de la personne auprès de différentes institutions : Capac, syndicat, CPAS, mutuelle, police, hôpital, maison d'accueil,…
- Constitution du dossier de la personne ratifié par le Comité Spécial du Service Social ;
- Prise des différents contacts nécessaires avec d'autres professionnels ;
- Elaboration du rapport social de la personne hébergée ;
- Participation aux réunions de concertation avec les différents intervenants d'une situation ;
- Mise en place de projets ponctuels ;
- Participation à des réunions diverses ;

Quelques chiffres

Le service VIF (structures ambulatoire et hébergement confondues) a pris en charge 309 demandes entre le 01 janvier et le 31 décembre 2013.

Les 309 demandes sont réparties comme suit :
Ambulatoire : 90
Hébergement : 219

Au niveau statistique, sur les 219 demandes effectuées, nous totalisons 72 séjours effectifs.
Les 72 séjours ont été effectués par 71 femmes (une femme a effectué deux séjours au sein de la structure).
Ils sont répartis mensuellement comme suit :
4 hébergements en janvier ;
10 hébergements en février ;
6 au mois de mars ;
8 en avril ;
4 pour le mois de mai ;
7 en juin ;
6 au mois de juillet ;
5 en août ;
4 pour le mois de septembre ;
6 en octobre ;
6 en novembre ;
6 pour le mois de décembre.

Sur les 71 personnes hébergées, 24 étaient des femmes seules et 47 des femmes accompagnées d'enfant(s).
Au total, 77 enfants ont été hébergés au sein de notre structure :
68 de moins de 12 ans ;
9 de plus de 12 ans.

Objectifs	**Atteints/non atteints**	**Pourquoi non atteints**
Hébergement, en urgence, des femmes victimes de violences accompagnées ou non d'enfant(s) pour une durée maximale de 15 nuits	Atteint	
Accompagnement psychosocial et éducatif des victimes et de leurs enfants	Atteint	
Remise en ordre de la situation administrative, sociale et financière de la personne	Atteint	
Trouver une orientation la plus adaptée possible à la personne à l'issue de son hébergement au sein de la structure	Atteint	

Plus-value du projet
- à la mission de base de votre service

Désengorger les services de première ligne ne pouvant assurer la prise en charge psychologique et sociale des femmes victimes de violences conjugales.
Offrir un service spécifique aux personnes victimes de violences intrafamiliales.

- à la zone Mons-Borinage

Orienter voire accompagner les personnes vers les services adéquats afin de leur éviter d'être confrontées à une multitude d'intervenants et de devoir expliquer leur situation et leur vécu à chaque reprise.

- dans le cadre de la gestion des difficultés relatives à l'exclusion sociale
Assurer un hébergement d'urgence des femmes victimes de violences conjugales avec ou sans enfant(s).

Post-hébergement - Maison d'accueil Saint Paul

Institution/ Service : ASBL Maison d'accueil Saint-Paul

Nom du projet : Post-Hébergement

Subvention octroyée par le RSUMB : 19.300 €

Poste concerné : ½ ETP éducateur classe 1 pour le suivi post-hébergement

	Montants	Attribution du subside (nom du contractuel, postes de dépenses…)
Personnel	19.300€ €	½ ETP éducateur
Fonctionnement	Néant	

Postes (salaire/fonctionnement) : ½ ETP

Période de mise en œuvre du projet subventionné : du 01/01 au 31/12/2013

Part du financement du RSUMB dans le projet /service : 50% pour le projet

Constat(s) de départ ayant eu pour effet la création du projet financé par le RSUMB :
Depuis une vingtaine d'années, la Maison d'Accueil Saint Paul assure la guidance post-hébergement de 30 à 50 personnes en permanence, en fonction des années. Ce nombre ne cesse de croître : 62 personnes suivies au 31 décembre 2012. En 2012, 74 personnes différentes ont été suivies.
Très longtemps, ils ont assuré cette guidance avec un seul éducateur sous statut A.P.E pour le volet éducatif et avec le soutien des assistants sociaux de la maison d'accueil pour le volet social.
En 2009, ils ont détaché une assistante sociale à mi-temps pour faire face au nombre de bénéficiaires qui a doublé en quelques années..
A partir de 2010, ils ont reçu l'agrément de la Région Wallonne pour assurer la guidance-post hébergement sur base de l'article 35 de l'arrêté du Gouvernement Wallon du 03 juin 2004 sur les maisons d'accueil.
Cet agrément donne droit à une subvention annuelle forfaitaire de 20.000 € (à indexer) pour couvrir les frais de salaire et de fonctionnement d'un éducateur à temps plein.
Ils doivent donc trouver ailleurs le financement du solde, soit environ un mi-temps.

Les objectifs généraux
Installation de la personne dans son nouveau logement. Logement privé ou logement communautaire géré par la Maison d'accueil Saint-Paul. Nous disposons de 2 maisons particulières avec jardin situées à Mons offrant un logement communautaire supervisé de type logement d'insertion ou de transit. Nous envisageons d'aménager deux autres maisons en logements individuels d'insertion.

Continuation du travail entrepris dans la maison d'accueil au niveau de la régularisation des problèmes administratifs, financiers, légaux, familiaux, sociaux,…

Encadrement des aspects logistiques de la vie quotidienne : hygiène, alimentation, santé, …

Rétablissement de liens sociaux et activités de détentes et de loisirs. Les personnes accompagnées disposent d'un local avec jardin loué à Infor-Jeunes à la rue des Tuileries. Un repas est organisé chaque vendredi. Les personnes accompagnées peuvent participer à toutes les activités de loisir organisées par la maison d'accueil et à d'autres activités qui leur sont réservées.

Public accueilli
Les personnes qui quittent le maison d'accueil pour un logement.

Plus-value du projet

Un accompagnement social et éducatif reste assuré tout en dégageant l'équipe socio-éducative de la plupart des aspects matériels de l'hébergement même si des visites à domicile sont faites. Soit la personne est suffisamment autonome, soit il est fait appel à des services extérieurs, à charge du bénéficiaire. Même si une troisième personne serait bienvenue, il est important de noter, en termes d'efficience, qu'un travailleur social s'occupe de 30 bénéficiaires alors qu'en maison d'accueil on est à un travailleur social pour 3 ou 4 bénéficiaires.

Quelques chiffres

Les chiffres ne nous ont pas été transmis par la maison d'accueil Saint Paul.

Espace P – accompagnement de personnes qui se prostituent

Institution/ Service : Espace P… Mons

Nom du projet : Promotion de la santé en milieu de prostitution, insertion sociale et émancipation des personnes prostituées

Subvention octroyée par le RSUMB : 18.300 € pour 1 ETP AS

	Montants	Attribution du subside (nom du contractuel, postes de dépenses…)
Personnel	16.998,5	1 ETP assistante sociale(APE)
Fonctionnement	1.580	Déplac. Missions - Accueil - Tél. Internet - Poste - Fourn. bureau - Loc. photocopieur/fax

Période de mise en œuvre du projet subventionné : De janvier 2013 à décembre 2013

Part du financement du RSUMB dans le projet /service :
0.56 % du budget total de l'institution en fonctionnement
2.28 % du budget total de l'institution en personnel
76% du budget pour le projet en personnel (les autres fonds : points APE)
29.48 % du budget pour le projet en fonctionnement. La différence est prise en charge par la Communauté française et la Région wallonne HB.

Constat(s) de départ ayant eu pour effet la création du projet financé par le RSUMB :
- Au total en 2007, 7 bars et 7 privés ont été visités en région montoise par Espace P… Charleroi. Soit une trentaine de nouveaux contacts réalisés chaque année depuis 2002, dans le cadre de nos tournées de vaccination gratuite contre l'hépatite B en milieu de prostitution (sur environ 30 sorties de 3 heures/an).
Pour la comparaison, depuis son ouverture en février 2009, Espace P… Mons a rencontré 298 nouvelles personnes en lien avec la prostitution n'ayant jamais entendu parler de notre asbl.
- En 2007, la consommation de cocaïne est répandue et touche les jeunes comme les femmes plus âgées : 8 personnes sur 33 ont affirmé consommer de la cocaïne. De plus, la prostitution occasionnelle n'est pas rare en 2007 : 8 personnes sur 33 ont été rencontrées alors qu'elles venaient de commencer de se prostituer et ont été assez rapidement perdues de vue…

Les objectifs généraux
-Prévenir les maladies sexuellement transmissibles en milieu de prostitution
-Prévenir les violences
-Prévenir les risques liés à l'usage de drogues.
-Favoriser l'usage d'une contraception.
-Favoriser l'accès aux soins et à une couverture sociale.
-Faciliter l'insertion sociale des personnes prostituées.
-Améliorer l'autonomie économique (pouvoir satisfaire ses besoins primaires sans être obligé d'accepter l'inacceptable)
-Améliorer le bien-être
-Lutter contre la stigmatisation, l'exploitation et les violences dont sont victimes les prostitué(e)s.
-Dénoncer la paupérisation croissante d'une partie de la population.

Les activités

1.Un travail de proximité :
20 ans d'expérience dans le milieu de la prostitution nous confortent dans l'idée que pour être efficaces et mériter la confiance des personnes prostituées nous devons aller à leur rencontre sur le terrain, et en complément du travail sur les lieux de prostitution proposer un lieu d'accueil où priment chaleur et convivialité.

2. Des projets visant la réduction des risques liés à l'activité de prostitution:
Alors que les premières associations catholiques puis abolitionnistes mettaient toute leur énergie à convaincre et aider les femmes à quitter la prostitution, aujourd'hui les travailleurs sociaux ont opté pour une approche moins jugeante et non directive. On vise principalement la réduction des risques liés à l'activité pour faciliter une éventuelle réinsertion le moment voulu. Pour ce faire, nous optons pour la méthodologie suivante :
-Informer sur les modes de transmissions des IST et diffuser les conseils adéquats pour se protéger (utiliser des préservatifs agréés y compris pour la fellation, des lubrifiants à base d'eau, éviter les douches vaginales quotidiennes, ne pas procéder à une douche vaginale en cas de rupture du préservatif, …) (subside Communauté française)
-proposer des préservatifs/lubrifiants/éponges vaginales à un prix raisonnable ou gratuitement (subside Communauté Française).
-proposer un dépistage gratuit et anonyme du sida, de la syphilis et des hépatites B et C (subside INAMI)
-proposer un dépistage gynécologique du cancer du col de l'utérus, du chlamydia et de la gonorrhée (subside INAMI)
-proposer une vaccination gratuite contre l'hépatite B (subside INAMI)
-permettre l'accès aux soins en cas de dépistage positif
-Informer sur les effets des différentes drogues (subside Communauté Française)
-permettre l'accès à un comptoir d'échanges de seringues ou un centre de cure
-Informer sur la contraception (subside Communauté Française)
-Permettre l'accès à un planning familial en cas de demande d'une IVG, d'un suivi psychologique, …
-Donner des conseils de prévention pour se protéger des violences (subside Communauté Française)

3. L'action sociale individuelle :
Les stratégies mises en place pour aider les personnes en difficulté sont les suivantes :
-profiter de la moindre occasion (la distribution du magazine Espace P…, la distribution de la brochure « Paroles de prostituées et de clients », la vente de préservatifs, une émission à la télévision, l'organisation d'un événement, les rencontres avec le médecin dans le cadre de la campagne de vaccination…) pour susciter un échange sur diverses questions en lien avec la qualité de vie (la personne reste libre de s'impliquer personnellement ou non dans la discussion)
-écouter sans juger ce qui a conduit la personne vers une situation qui lui pose éventuellement problème et réfléchir avec la personne à son problème.
-lui permettre de prendre du recul (verbalisation de ce qui est agi ou ressenti/éventuellement coécriture de ce qui s'est passé)
-clarifier avec elle ses besoins et ses demandes
-creuser éventuellement du côté des espaces sans problèmes, des compétences
-proposer éventuellement un objectif à atteindre en vue de solutionner le problème en prenant en considération qu'un bon objectif à proposer est un mini-objectif, qui peut être atteint avec succès, qui vise un comportement et auquel la personne adhère -créer un réseau de collaborations.

4. L'action sociale collective :
Elle permet aux personnes prostituées de sortir de leur isolement et de partager leurs difficultés mais aussi leurs ressources. Il s'agit de :
-proposer un lieu de rencontre où partager expériences et réflexions
-permettre le partage des expériences et réflexions via notre magazine trimestriel et des brochures
-organiser éventuellement des actions collectives pour briser l'isolement

5. L'action sociale communautaire

Il s'agit d'agir également sur l'environnement des personnes prostituées.

-sensibiliser l'opinion publique en permettant à des personnes prostituées de témoigner dans la presse écrite ou audiovisuelle, dans des livres, lors de débats, colloques, conférences, …

-sensibiliser le SAJ, le SPJ, les maisons d'accueil pour enfants à la diversité des situations rencontrées

-sensibiliser les futurs intervenants sociaux dans les Hautes Ecoles et les intervenants sociaux des différents services de la région montoise.

-sensibiliser les futurs policiers/la police/ le parquet

-sensibiliser les politiques sur les bonnes pratiques

Les objectifs et leur évaluation

	Oui2 Comment ?	Non* Pourquoi ?
Prévenir les maladies sexuellement transmissibles en milieu de prostitution	Nos tournées en partenariat avec nos médecins généralistes sont à chaque fois une séance de prévention. En 2013, cela représente : 62 tournées de 3h soit 186h de travail de prévention sur le terrain ; 180 actes médicaux (dépistages sanguins et gynécologiques, vaccinations et traitements confondus) effectués auprès de 78 personnes prostituées différentes suivies médicalement par Espace P... En 2013, toutes actions confondues (terrain, permanences d'accueil, téléphone et internet), sur les 174 personnes avec qui Espace P... est entré en contact, 110 personnes (travailleurs du sexe, clients et entourage confondus) ont sollicité Espace P... pour : 80 demandes d'un dépistage et ou d'une vaccination 71 demandes d'informations sur le sida et les IST 22 demandes de matériel de prévention Ventes sur les lieux de prostitution montois de +/- 6350 préservatifs, +/- 70 tubes de lubrifiant et +/- 500 éponges vaginales. Distribution gratuite de +/- 10.000 préservatifs et +/- 500 nœuds rouges Distribution de +/- 300 brochures « Les IST en question » ; « Safesex » qui sont des guides pratiques d'informations sur les maladies sexuellement transmissibles. Distributions d'autres brochures comme « La pilule du lendemain », « Déchirure ou glissement du préservatif », « Fellation sans préservatif », et autres brochures de présentation des services partenaires, …	

[2] Biffer la mention inutile

Prévenir les violences	Diffusion d'informations sur les structures existant à Mons et compétentes en matière de violences conjugales, traite des êtres humains, exploitation, comportement inadéquat d'un policier, …, en informant sur les droits, en diffusant des témoignages et en distribuant un DVD de sensibilisation aux techniques de self défense. En 2013, parmi les 110 demandes d'aide reçues : 4 concernaient des faits de violences conjugales/intrafamiliales 6 concernaient des faits de violences en lien avec de l'exploitation 3 concernaient des faits de violences sexuelles 4 concernaient des faits de violences en lien avec un abus de pouvoir	

Prévenir les risques liés à l'usage de drogues.	Le travail de terrain permet d'identifier les personnes prostituées consommatrices, de les sensibiliser aux risques encourus, de les écouter, les encourager et les réorienter vers un centre de prise en charge spécialisé ou un médecin s'il y a demande. Ceci représente pour 2013, 2 demandes d'aide formellement exprimées. Mais le travail de prévention à ce niveau est quasi journalier car nous savons sur base d'une étude universitaire à laquelle Espace P... Mons a activement participé en 2011, que 30% des femmes prostituées belges présentent des problèmes d'assuétudes toutes substances confondues (alcool, médicaments, drogues,...) soit 3 fois plus que la population générale.	
Favoriser l'usage d'une contraception.	Nos contacts avec les plannings familiaux permettent une orientation de nos usagers en cas de besoin. Toutefois dans l'ensemble des suivis médicaux qu'Espace P... assure, nous dénombrons un nombre croissant de conseils allant dans ce sens voire de prescriptions pour un contraceptif. En 2013, 41 conseils santé en lien avec la contraception et 6 prescriptions ont été effectués.	
Dénoncer la paupérisation croissante d'une partie de la population.	Par notre action de sensibilisation de l'opinion publique à la réalité prostitutionnelle (déjà décrite 3 points plus haut). Cette action nous permet lors de participations à des débats/conférences ; d'animations dans les structures d'enseignements ; de rencontres avec les acteurs sociaux, judiciaires, politiques et le citoyen, ... d'approcher le phénomène prostitutionnel montois/borain sous un autre angle que celui exclusivement judiciaire (contrôles de Police et de l'Inspection des Lois Sociales) et ainsi d'aborder directement cette question de la paupérisation. En brisant le silence qui entoure la prostitution, Espace P... travaille à un changement des mentalités ainsi qu'à une déstigmatisation de la personne prostituée, et de tout ce qui va avec.	

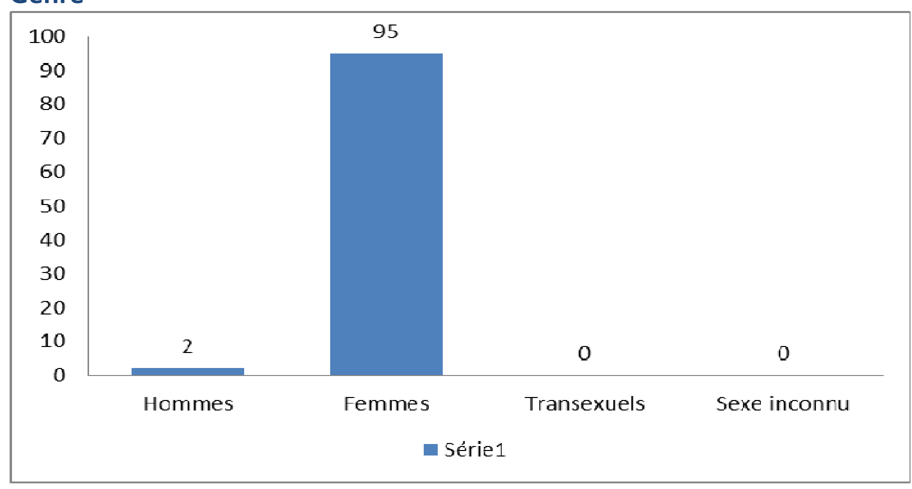
Favoriser l'accès aux soins et à une couverture sociale.	Nos tournées de terrain permettent d'identifier les besoins en matière de santé et d'accompagner nos usagers vers une couverture sociale. En 2013, nous avons demandé à 88% des travailleurs sexuels rencontrés s'ils bénéficiaient de la sécurité sociale. 14% ne sont pas en ordre de mutuelle. Notre service social tente de remédier à cette réalité en réorientant les personnes vers le Relais Santé, les CPAS (pour l'Aide Médicale Urgente) et les services sociaux des mutuelles. Lors de contacts individuels avec les personnes prostituées, nous constatons que : -Les problèmes d'argent, -Les problèmes de toxicomanie, -Les problèmes de séjour, -La crainte de devoir révéler l'activité de prostitution, -La peur de devoir affronter l'annonce d'un dépistage positif (HIV/IST), -L'envahissement par les problèmes privés, -L'absence de mutuelle, sont autant d'obstacles qui arrêtent les personnes prostituées dans une démarche de santé. D'autre part, 75% des travailleurs sexuels rencontrés déclarent avoir un médecin traitant mais seuls 29% d'entre eux informent celui-ci de leur activité de prostitution. Ces deux éléments sont indéniablement des critères justifiant l'importance de l'action médicale et sociale d'Espace P...	

Faciliter l'insertion sociale des personnes prostituées.	1. Par l'action sociale d'aide individuelle. En 2013, nous avons répondu à : -14 demandes de soutien dans la recherche d'un travail/d'une formation - 7 difficultés en lien avec la stigmatisation - 6 demandes d'informations sur le statut professionnel - 3 difficultés dans le domaine du logement 2. Par l'action sociale communautaire de sensibilisation de l'opinion publique à la réalité prostitutionnelle : - Rédaction des numéros 67, 68, et 69 de notre magazine trimestriel « Espace P… ». - Encadrement de 3 stages en 2013 :1 étudiante 2ème BAC A.S. de l'Ipsma (février-mai 2013) ; 1 étudiante 2ème master en « Sciences de la famille et de la sexualité » de l'UCL (septembre-novembre 2013) et 1 étudiante 3ème BAC A.S. (novembre-décembre 2013). - Rencontres de 13 étudiants réalisant un travail autour de la question prostitutionnelle en vue de les informer sur le sujet et de partager avec eux notre expérience professionnelle. - Réponses à 3 journalistes de presses télévisée et radiophonique (1 France 2, 2 RTBF Radio). - Rencontre d'une chercheuse en criminologie de l'Université de Montréal voulant se rendre compte de la réalité prostitutionnelle et du modèle législatif belge. - Participation à une intervention radiophonique diffusée sur Pacific FM. - 4 animations portant sur le travail de terrain chez Espace P… auprès d'étudiants éducateurs de l'ISEP et de l'Ecole Sociale de Maubeuge ; d'étudiants assistants sociaux de l'ISHA et enfin d'étudiants de 3ème BAC Psychologie Umons.	
Améliorer l'autonomie économique (pouvoir satisfaire ses besoins primaires sans être obligé d'accepter l'inacceptable)	L'action sociale individuelle garantit un accompagnement social des personnes en difficultés personnelles comme par exemple les réponses assurées en 2013 à : -14 demandes de soutien dans la recherche d'un travail / d'une formation - 9 difficultés d'ordre financier - 6 difficultés en lien avec de l'exploitation - 6 demandes d'informations sur le statut professionnel - 3 difficultés dans le domaine du logement	
Améliorer le bien-être	Cet objectif constitue la finalité de toutes les actions menées. C'est le fil conducteur de l'entièreté du travail quotidien assuré par Espace P... depuis 5 ans maintenant.	

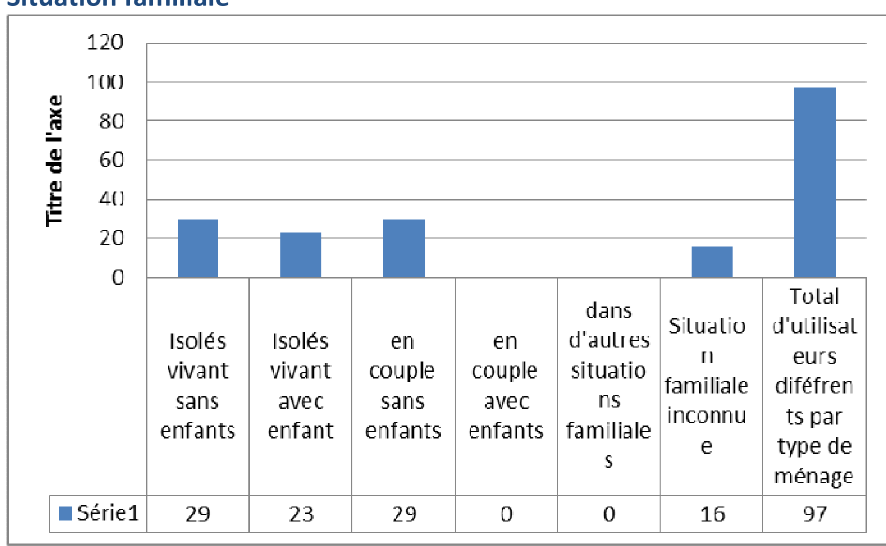
Dénoncer la paupérisation croissante d'une partie de la population.	Par notre action de sensibilisation de l'opinion publique à la réalité prostitutionnelle (déjà décrite 3 points plus haut). Cette action nous permet lors de participations à des débats/conférences ; d'animations dans les structures d'enseignements ; de rencontres avec les acteurs sociaux, judiciaires, politiques et le citoyen, ... d'approcher le phénomène prostitutionnel montois/borain sous un autre angle que celui exclusivement judiciaire (contrôles de Police et de l'Inspection des Lois Sociales) et ainsi d'aborder directement cette question de la paupérisation. En brisant le silence qui entoure la prostitution, Espace P... travaille à un changement des mentalités ainsi qu'à une déstigmatisation de la personne prostituée, et de tout ce qui va avec.	

Public touché par le projet : 97 utilisateurs

Genre

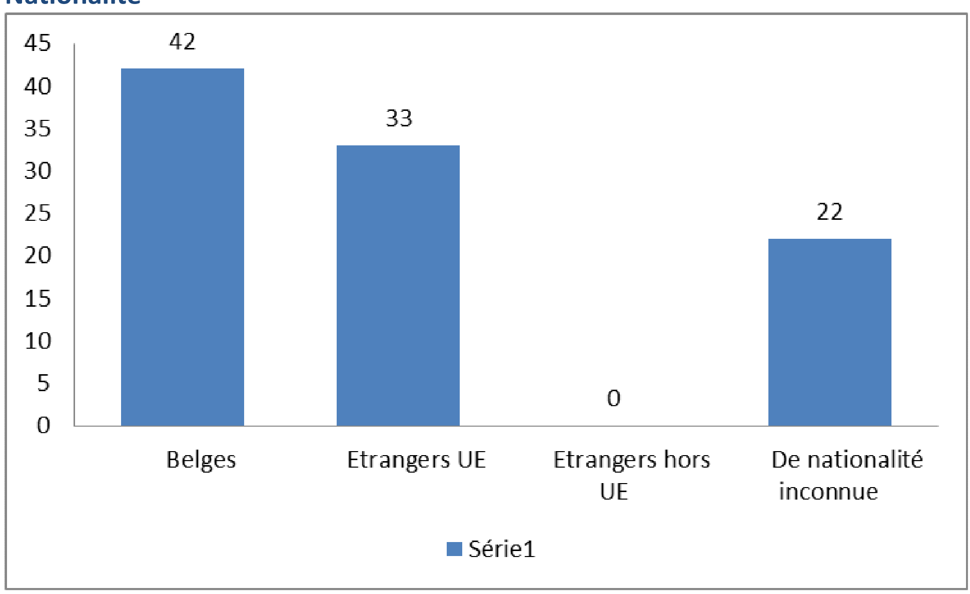


Situation familiale

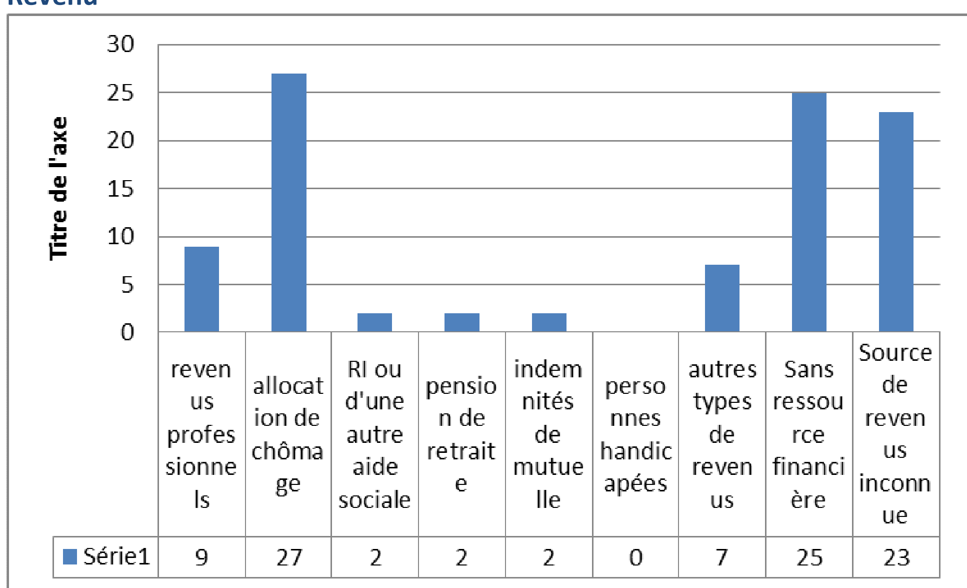


	Isolés vivant sans enfants	Isolés vivant avec enfant	en couple sans enfants	en couple avec enfants	dans d'autres situations familiales	Situation familiale inconnue	Total d'utilisateurs diffférents par type de ménage
Série1	29	23	29	0	0	16	97

Nationalité



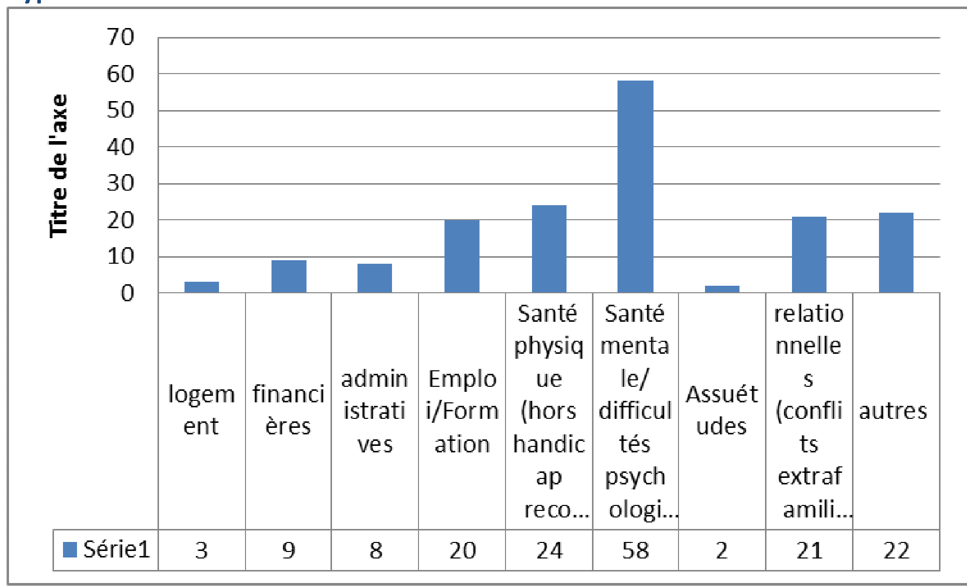
Revenu



Logement

63 ont un logement
13 n'ont pas de logement
21 : inconnu

Types de difficultés



Utilisation du service

Utilisation du service	Totaux annuels 2013
Nombres de jours effectifs d'ouverture	
Nombre de contacts par e-mail	31
Nombre de contacts en déplacement	434
Nombre de contacts par téléphone	261
Nombre de contacts au bureau / institution hors permanence	14
Nombre de contacts par permanence sociale ou médicale	
Nombre de contacts par un autre média	0
Nombre de contacts dont le média est inconnu	0
Nombre d'entretiens individuels en face à face	448
Nombre d'activités collectives organisés en interne ou en collaboration	2
Nombre de participations aux activités collectives organisés en interne ou en collaboration	
Nombre de permanences sociales ou médicales	
Nombre d'accueils aux permanences	
Nombre d'interventions médicales ou paramédicales (kiné,psy, logo, inf)	
Nombre d'interventions sociales	58
Nombre d'accompagnements physiques pour le médical ou social	
Nombre de vaccins et de dépistages	300
Nombre d'autres interventions	241
Nombre de réunions avec les partenaires/ les réseaux	5 2

Objectifs - évaluation	
Les objectifs opérationnels du projet subventionné (voir cahier des charges)	I. Sont-ils rencontrés ?

	Oui3 Comment ?	Non* Pourquoi ?
Faciliter l'accès à l'information sur les drogues, les IST, la contraception, la traite des êtres humains, les techniques de self défense, la dépendance affective, …	Nous avons recueilli des brochures d'informations sur ces différents thèmes et les services locaux existants. Toutes ces brochures sont disponibles à notre permanence d'accueil et régulièrement distribuées lors de notre travail de terrain.	
Faciliter l'accès aux dépistages gratuits et anonymes du sida, de la syphilis, des hépatites B et C ainsi que des autres IST (Gonorrhée, Chlamydia,…).	Nous effectuons systématiquement ces dépistages (sanguins et gynécologiques) dans le cadre de notre projet santé subventionné par l'INAMI. En dehors de ce cadre, nous réorientons notre public vers le CHU Ambroise Paré ou le Relais Santé de Mons.	
Sensibiliser notre public à la vaccination contre l'hépatite B et à l'importance d'un suivi gynécologique adéquat.	En collaboration avec des médecins, nous assurons des vaccinations contre l'hépatite B à raison de 6h/semaine.	
Faciliter l'accès au matériel de prévention (préservatifs/lubrifiants/éponges).	Ce matériel est distribué systématiquement lors de notre travail de terrain, et est accessible à notre permanence d'accueil	
Faciliter l'accès à une aide sociale individuelle.	• Nos permanences téléphoniques et d'accueil permettent aux personnes prostituées de solliciter notre intervention. • Nos tournées de terrain sont l'occasion de proposer ce type d'aide.	
Favoriser les réflexions sur les choix de vie et soutenir les choix de vie qui vont dans le sens d'une amélioration du bien-être	Notre philosophie d'action (non jugeante) et le travail de proximité avec notre public favorisent le développement du lien de confiance, préliminaire essentiel à la construction d'un espace de liberté de parole, d'écoute active et d'échanges.	
Briser l'isolement	En allant à la rencontre de notre public et en distribuant notre magazine trimestriel recueillant, entre autres, des témoignages de personnes prostituées.	
Améliorer l'environnement des prostituées en luttant contre l'apparition d'un régime répressif qui pénalise les prostituées ou les clients.	En allant à la rencontre des services judiciaires en vue de les sensibiliser à notre réalité de terrain et en défendant la reconnaissance d'un statut professionnel pour les personnes prostituées.	

Changer les mentalités pour que les personnes prostituées soient considérées comme des citoyennes à part entière et déstigmatisées.	En participant à la rédaction de notre trimestriel ; en allant à la rencontre des autres services sociaux locaux pour présenter notre réalité de terrain ; en rencontrant des journalistes, des étudiants ; en tenant des stands d'informations ; en diffusant des témoignages ; …	
Développer des partenariats.	• En allant à la rencontre des autres services pour leur présenter nos différents projets • En nous insérant dans des groupes de travail et de réflexion	

Plus-value du projet

Le travail quotidien au contact des personnes prostituées démontre qu'il y a une demande de la part de notre public qu'Espace P… soit présent sur Mons et se déplace sur les lieux de prostitution. Pour ce public, la présence d'Espace P… est une plus-value en termes de reconnaissance, de soutien et d'accompagnement.

Espace P… permet d'approcher le phénomène prostitutionnel montois sous un autre angle que celui exclusivement judiciaire (contrôles de Police et de l'Inspection des lois sociales).

Cette diversité d'approches apporte une plus-value à deux niveaux :

- d'une part au niveau de la collectivité, le bénéfice d'une approche multidisciplinaire d'un phénomène sociétal n'est plus à démontrer.
- D'autre part au niveau du public ciblé, la présence d'Espace P… est perçue comme rassurante face au traitement exclusivement judiciaire de la question prostitutionnelle qui existait jusque-là à Mons.

La présence d'Espace P… permet d'ouvrir la question de la prostitution à Mons tant auprès des travailleurs sociaux qu'auprès du citoyen. Briser le silence qui entoure le phénomène prostitutionnel est déjà un pas vers un changement des mentalités et vers une déstigmatisation de la personne prostituée.

Avant qu'Espace P… ne soit présent sur Mons, il n'existait pas d'action sociale de prévention des risques d'enlisement dans la précarité, ni de réduction des risques ou d'écoute adaptée au public ciblé.

Service Accueil – Relais de Mons

Institution/ Service : Picardie Laïque asbl- Relais de Mons
Nom du projet : Service Accueil-Relais de Mons
Subvention octroyée par le RSUMB : 23.000€

Postes (salaire/fonctionnement) :

Personnel	23000 €	1 ETP accueillante, l'autre partie du salaire financé par ailleurs (CIMB)
Fonctionnement	Néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : Du 1er janvier au 31 décembre 2013
Part du le financement du RSUMB dans le projet /service : 55% du salaire d'une déléguée à temps plein, dans une équipe comprenant : 2 assistants sociaux et une éducatrice TP, une coordinatrice TP et 3 psychologues cliniciennes vacataires.

Constat(s) de départ ayant eu pour effet la création du projet financé par le RSUMB :
La diversification et la spécialisation des services de première ligne développés au Relais de Mons rendent de plus en plus complexe la gestion administrative du service (agendas des professionnels, accueil téléphonique, gestion du courrier et accueil de notre public).
Un autre effet de cette diversification de services est la forte augmentation du public du Relais (le nombre de personnes reçues est passé de 200 à plus de 450 en deux ans).
La présence de notre collègue, à la fois pour l'accueil et pour le développement d'actions collectives permettent de garantir un accueil de première ligne de qualité pour toute personne se présentant dans notre service, et de continuer à développer des activités permettant le maintien ou la restauration du lien social.
De plus, la création de ce poste nous permet d'affiner les demandes des bénéficiaires, pour ensuite les orienter vers l'interlocuteur adéquat, dans notre service ou dans notre réseau professionnel.

Les objectifs généraux

- Garantir un accueil de première ligne de qualité pour toute personne migrante socialement précarisée de la Région de Mons Borinage.
- Permettre aux personnes migrantes précarisées de la région Mons Borinage de retisser des liens sociaux en vue de leur réinsertion par le biais d'actions collectives.
- Garantir le suivi social et administratif des demandes adressées au Relais de Mons.

Les activités du projet

Gestion de l'accueil et des agendas des services suivants :

- Aide à la rédaction de CV et lettres de motivation à destination des demandeurs d'emploi très éloignés de la formation et du monde du travail.
- Service Laïque d'Accompagnement et Orientation.
- Service Sémaphore, consultation spécialisée en clinique interculturelle.
- Accueil de toute personne se présentant à ces services.
- Développement d'activités collectives telles que : ateliers de cuisine, ateliers d'expression artistique, participation à des groupes de parole et à des groupes de lecture, suivi d'un programme de décodage de la citoyenneté.

Public touché par le projet

Toute personne belge, étrangère, ou d'origine étrangère en précarité.

Plus-value du projet

A la mission de base du service :

- Garantir un accueil de qualité et un développement d'actions collectives à destination d'un public socialement précarisé, en vue de leur retissage de liens sociaux et de l'insertion socio-culturelle des nouveaux citoyens de notre région.
- Une optimalisation du contact de première ligne avant l'orientation vers les différents services du Relais :

  -Aide à la rédaction de CV et lettres de motivation : recevoir les personnes dans un cadre dégagé de tout enjeu (pas de risque de suspension d'allocations de chômage, pas d'évaluation de l' »effort » fourni) permet de libérer une parole et d'entendre le stress et les difficultés liés à la recherche d'emploi.

  -SLAO : pas d'objectif d'insertion sociale, mais accompagnement au départ du projet de la personne. Ce service est généraliste, aucun critère d'accès n'est requis.

  -Service Sémaphore : ce service est unique dans la région de Mons Borinage. Il est opérationnel depuis quatre ans, et répond à des demandes venant de toute la région Mons Borinage et même au-delà, le service spécialisé le plus proche se trouvant à Charleroi.

A la zone Mons-Borinage :
dans le cadre de la gestion des difficultés relatives à l'exclusion sociale, contribuer à la qualité du fonctionnement du réseau social présent sur la région de Mons-Borinage par un affinement des demandes et une meilleure orientation.
A notre public cible : nous recevons des personnes très fortement précarisées (demandeurs d'emploi très éloignés du monde du travail et de la formation, demandeurs d'asile en grande fragilité psychique et matérielle). Offrir un accueil non conditionné permet de libérer les salles d'attentes d'autres services, dont les missions ne peuvent répondre aux attentes de ces personnes.

Public touché par le projet

Utilisation du service	**Totaux annuels 2013**
Nombres de jours effectifs d'ouverture	169
Nombre d'ateliers collectifs organisés en interne ou en collaboration	72
Nombre de participations aux ateliers collectifs organisés en interne ou en collaboration	62
Nombre de permanences	
Nombre d'accueils aux permanences	
Nombre d'entretiens individuels (quel que soit le lieu de l'entretien)	597
Nombre de visites domiciliaires	
Nombre d'accompagnements physiques	
Nombre de réunions avec les partenaires/ les réseaux	
Nombre d'autres interventions	191
Nombre d'accueils	315
Nombre d'écoute et informations	244
Nombre d'orientations en interne	467
Nombre d'orientations vers un service extérieur	83

Nombre d'utilisateurs différents par sexe

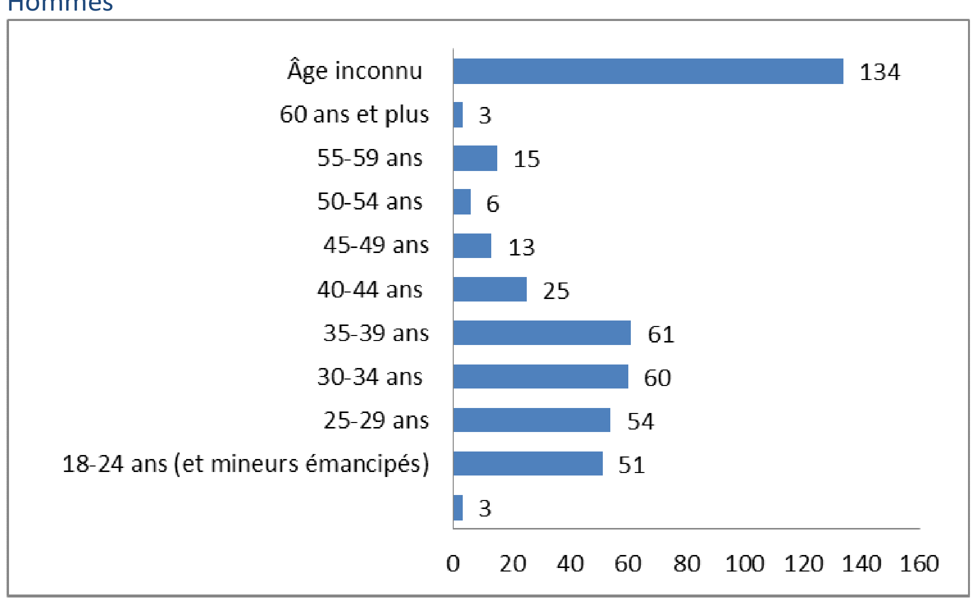
425 hommes
307 femmes

Primo arrivants

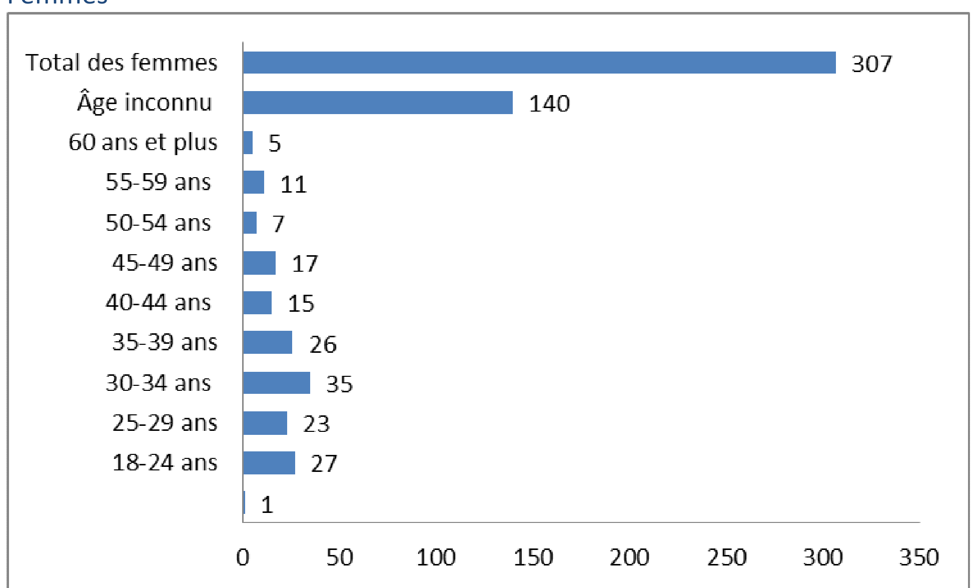
70 primo arrivants : 35 hommes et 35 femmes

Nombre d'utilisateurs différents par catégories d'âges

Hommes



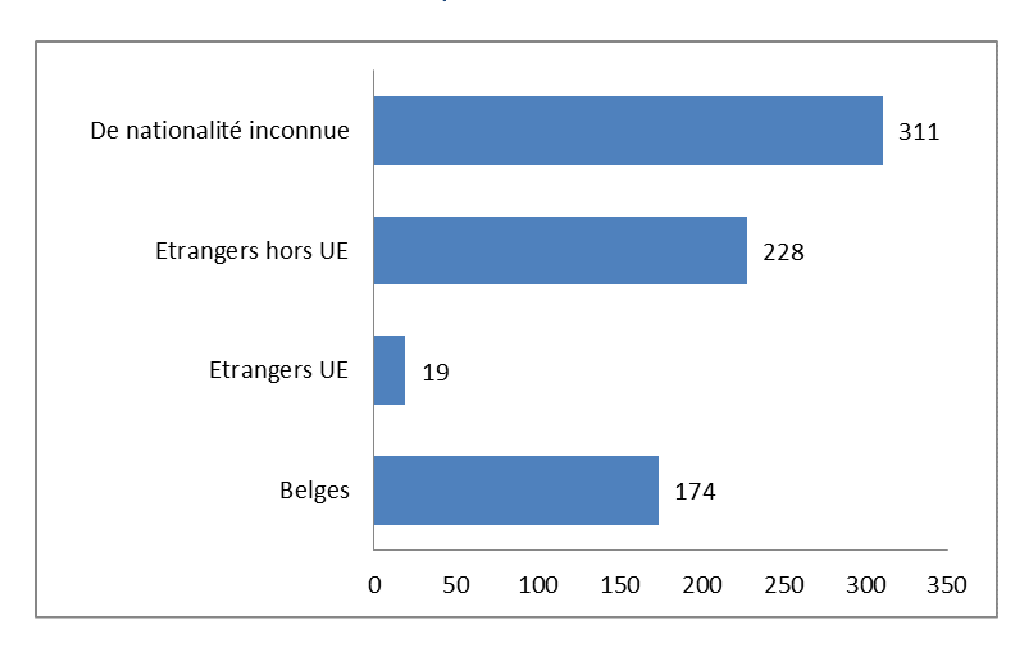
Femmes



Nombre d'utilisateurs différents par types de ménage

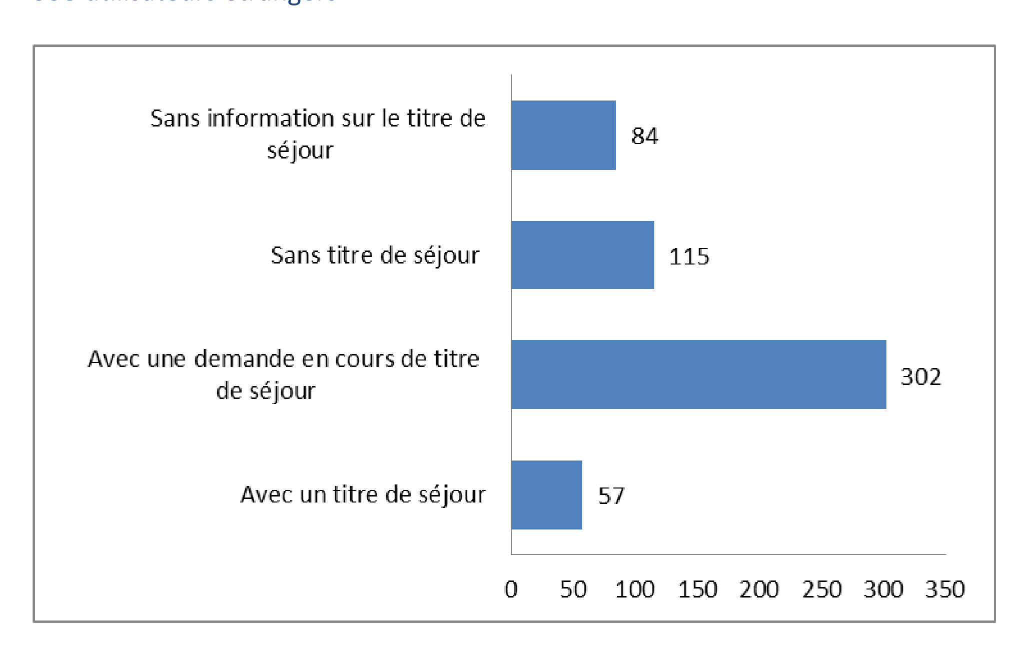
Tous inconnus

Nombre d'utilisateurs différents par nationalité



Nombre d'utilisateurs différents par titre de séjour

558 utilisateurs étrangers



Nombre d'utilisateurs différents par revenu principal

Tous inconnus

Situation du logement/hébergement la semaine précédant la rentrée

Tous inconnus

Nombre d'utilisateurs par difficultés rencontrées

Nombre total d'utilisateurs différents pour lesquels l'information "difficulté" est récoltée	732
dont avec logement mais problème chauffage, électricité, …	231
dont expulsés ou menacés d'expulsion	102
dont en rupture familiale	13
dont en logement insalubre (pas de commodités)	24
dont en logement surpeuplé	17
dont en logement mais autre problème	136
Avec des difficultés financières	604
Avec des difficultés administratives	615
Avec des difficultés - Emploi/Formation	508
Avec un handicap reconnu	5
Avec des difficultés - Santé physique (hors handicap reconnu)	257
Avec des difficultés - Santé mentale/ difficultés psychologiques	93
Avec des difficultés - Assuétudes	11
Avec des difficultés relationnelles (conflits extrafamiliaux ou familiaux, ou séparation)	593
Victimes de violence conjugale ou intrafamiliale	51
Avec des difficultés liées à l'isolement social	702
Avec des difficultés - autres	154
Avec des difficultés - Inconnues	0
Total des difficultés recensées ci-dessus	4116

Nombre d'utilisateurs différents pare provenance

Venus spontanément	594
Orientés par la famille / tiers	642
Orientés par un autre usager du service	402
Orientés par Hébergement - abri de nuit, maison d'acueil, ...	148
Orientés par un DUS - cpas - autres serv soc gén	0
Orientés par la police	2
Orientés par un service prostitution	0
Orientés par un service d'accueil de jour	152
Orientés par un service de travail de rue	0
Orientés par un service "logement"	0
Orientés par un service de Soins de santé (physique, mentale, toxicomanie)	368
Orientés par un service d'aide alimentaire, matérielle et/ou	42

vestimentaire	
Orientés par un service à caractère social	423
Autres types d'orientation	47
Orientation inconnue	13

Dispositif mobile, grande précarité et santé mentale - Médias

Institution/ Service : Médias (SPAD)
Nom du projet : Dispositif mobile, grande précarité et santé mentale
Subvention octroyée par le RSUMB : 48.788,09€
Postes (salaire/fonctionnement) :

Personnel	48.788,09€	¾ ETP A1 ¼ ETP universitaire
Fonctionnement	néant	

Période de mise en œuvre du projet subventionné : Du 1er janvier au 31 décembre 2013
Part du le financement du RSUMB dans le projet /service :

Objectifs généraux du projet
-Prévenir les maladies sexuellement transmissibles en milieu de prostitution
-Prévenir les violences
-Prévenir les risques liés à l'usage de drogues.
-Favoriser l'usage d'une contraception.
-Favoriser l'accès aux soins et à une couverture sociale.
-Faciliter l'insertion sociale des personnes prostituées.
-Améliorer l'autonomie économique (pouvoir satisfaire ses besoins primaires sans être obligé d'accepter l'inacceptable)
-Améliorer le bien-être
-Lutter contre la stigmatisation, l'exploitation et les violences dont sont victimes les prostitué(e)s.
-Dénoncer la paupérisation croissante d'une partie de la population.
-Revendiquer des rapports plus égalitaires entre les hommes et les femmes

Activités proposées dans le cadre du projet

1/ Un travail de proximité :
20 ans d'expérience dans le milieu de la prostitution nous confortent dans l'idée que pour être efficaces et mériter la confiance des personnes prostituées nous devons aller à leur rencontre sur le terrain, et en complément du travail sur les lieux de prostitution proposer un lieu d'accueil où priment chaleur et convivialité.

2/ Des projets visant la réduction des risques liés à l'activité de prostitution:
Alors que les premières associations catholiques puis abolitionnistes mettaient toute leur énergie à convaincre et aider les femmes à quitter la prostitution, aujourd'hui les travailleurs sociaux ont opté pour une approche moins jugeante et non directive. On vise principalement la réduction des risques liés à l'activité pour faciliter une éventuelle réinsertion le moment voulu. Pour ce faire, nous optons pour la méthodologie suivante :
-Informer sur les modes de transmissions des IST et diffuser les conseils adéquats pour se protéger (utiliser des préservatifs agréés y compris pour la fellation, des lubrifiants à base d'eau, éviter les douches vaginales quotidiennes, ne pas procéder à une douche vaginale en cas de rupture du préservatif, …) (subside Communauté française)
-proposer des préservatifs/lubrifiants/éponges vaginales à un prix raisonnable ou gratuitement (subside Communauté Française).
-proposer un dépistage gratuit et anonyme du sida, de la syphilis et des hépatites B et C (subside INAMI)
-proposer un dépistage gynécologique du cancer du col de l'utérus, de la chlamydia et de la gonorrhée (subside INAMI)

-proposer une vaccination gratuite contre l'hépatite B (subside INAMI)
-permettre l'accès aux soins en cas de dépistage positif
-Informer sur les effets des différentes drogues (subside Communauté Française)
-permettre l'accès à un comptoir d'échanges de seringues ou un centre de cure
-Informer sur la contraception (subside Communauté Française)
-Permettre l'accès à un planning familial en cas de demande d'une IVG, d'un suivi psychologique, …
-Donner des conseils de prévention pour se protéger des violences (subside Communauté Française)

3/ L'action sociale individuelle :
Les stratégies mises en place pour aider les personnes en difficulté sont les suivantes :
-profiter de la moindre occasion (la distribution du magazine Espace P…, la distribution de la brochure « Paroles de prostituées et de clients », la vente de préservatifs, une émission à la télévision, l'organisation d'un événement, les rencontres avec le médecin dans le cadre de la campagne de vaccination…) pour susciter un échange sur diverses questions en lien avec la qualité de vie (la personne reste libre de s'impliquer personnellement ou non dans la discussion)
-écouter sans juger ce qui a conduit la personne vers une situation qui lui pose éventuellement problème et réfléchir avec la personne à son problème.
-lui permettre de prendre du recul (verbalisation de ce qui est agi ou ressenti/éventuellement coécriture de ce qui s'est passé)
-clarifier avec elle ses besoins et ses demandes
-creuser éventuellement du côté des espaces sans problèmes, des compétences
-proposer éventuellement un objectif à atteindre en vue de solutionner le problème en prenant en considération qu'un bon objectif à proposer est un mini-objectif, qui peut être atteint avec succès, qui vise un comportement et auquel la personne adhère -créer un réseau de collaborations.

4/ L'action sociale collective :
Elle permet aux personnes prostituées de sortir de leur isolement et de partager leurs difficultés mais aussi leurs ressources. Il s'agit de :
-proposer un lieu de rencontre où partager expériences et réflexions
-permettre le partage des expériences et réflexions via notre magazine trimestriel et des brochures
-organiser éventuellement des actions collectives pour briser l'isolement

5/L'action sociale communautaire
Il s'agit d'agir également sur l'environnement des personnes prostituées.
-sensibiliser l'opinion publique en permettant à des personnes prostituées de témoigner dans la presse écrite ou audiovisuelle, dans des livres, lors de débats, colloques, conférences, …
-sensibiliser le SAJ, le SPJ, les maisons d'accueil pour enfants à la diversité des situations rencontrées
-sensibiliser les futurs intervenants sociaux dans les Hautes Ecoles et les intervenants sociaux des différents services de la région montoise.
-sensibiliser les futurs policiers/la police/ le parquet
-sensibiliser les politiques sur les bonnes pratiques

Partenaires du projet

Le partenariat avec le Relais Social de Mons/Borinage :
Nous avons signé la Charte du Relais Social dans le courant du mois de juin 2009. Le Relais Social de Mons est un précieux partenaire tant sur le plan des subsides qu'il nous accorde que sur le plan logistique dans la mise en place de certaines activités. Ce partenaire nous permet de rencontrer régulièrement les autres services sociaux actifs sur Mons et sa région en nous invitant aux séances de réflexion et de formation qu'il organise.

Le partenariat avec le Docteur Chica Kakubusu :

Le docteur Chica Kukabusu qui assure avec nous les tournées de terrain dans le cadre de notre projet santé (dépistage sida et Ist, vaccination contre l'hépatite B et frottis gynécologique).

Le partenariat avec le Docteur Damien Godart assistant en médecine du Docteur Chantal Dutron :

Le docteur Damien Godart a accepté de se lancer dans le projet de dépistage sida et Ist, de vaccination contre l'hépatite B et de frottis gynécologique. Projet qu'il découvre depuis maintenant 2 mois.

Le partenariat avec le laboratoire Olivier :

Depuis quelques semaines, Espace P… Mons collabore avec ce service dans le cadre du projet de vaccination contre l'hépatite B à l'instar des 4 autres antennes Espace P... Le laboratoire nous fournit les dépistages sanguins concernant le Sida, la Syphilis, le Chlamydia et les hépatites B et C ; les dépistages gynécologiques ; ainsi que tout le matériel de prise de sang (tubes, aiguilles, holters,…).

Le partenariat avec le Cpas de Mons:

Le Cpas de la ville de Mons nous accueille depuis nos débuts au sein de leurs locaux avec une mise à disposition de toute une infrastructure très précieuse pour notre fonctionnement.

Le partenariat avec l'asbl Sida-IST Charleroi/Mons :

Nous travaillons en collaboration avec eux sur divers projets et tenues de stands de prévention du sida et des Ist (les « Journées Santé » organisées par le Plan de Cohésion Sociale ; le « Festival du film d'amour de Mons » ; le « Salon de l'Erotisme » de Mons ;…) .

Le « Collectif Sida » de Mons :

Nous nous sommes insérés au sein de ce groupe de réflexion qui a pour objectif de coordonner les actions de promotion de la santé en matière de prévention du sida menées par les différents acteurs de terrain présents sur le territoire de Mons. Ce collectif réunit le Centre Local de Promotion de la Santé de Soignies/La Louvière ; le planning familial FPS des mutualités socialistes, « La Famille Heureuse » de Mons et de Frameries, « Les Arba », l'asbl « Sida-IST Charleroi/Mons », le CHU Ambroise Paré, l'« Espace Synapse », l'asbl « Tels Quels » et « La Plate-forme Santé » du service de prévention de la ville de Mons.
En concertation avec ces acteurs, nous participons, depuis nos débuts, à la réflexion et la mise en place de différents projets.

Plus-value apportée par le projet

- *à la mission de base du service*

Avant qu'Espace P… ne soit présent sur Mons, il n'existait pas (voire seulement sporadiquement) d'action sociale de réduction des risques, de prévention (de la santé et d'enlisement dans la précarité) et d'écoute spécifique et adaptée aux personnes prostituées.
Depuis février 2009, Espace P… Mons rencontre le public prostitué sur les lieux de travail en moyenne deux fois par semaine. Ces tournées de terrain permettent :

- d'une part, d'établir le contact avec les personnes prostituées non averties de l'existence du service ;
- et d'autre part, de renforcer les contacts déjà établis.

Notre travail quotidien au contact des personnes prostituées ainsi que le nombre croissant des demandes spontanées démontrent qu'il y a une demande de la part de notre public à ce qu'Espace P… soit présent sur Mons/Borinage et se déplace sur les lieux de prostitution. Pour notre public, la présence d'Espace P… est une plus-value en termes de soutien et d'accompagnement.

- *à la zone Mons-Borinage dans le cadre de la gestion des difficultés relatives à l'exclusion sociale*

Cette proximité constante avec le public garantit une visibilité du service. Mais cela reste avant tout la meilleure manière de développer le lien de confiance avec le public ciblé, préliminaire essentiel à la mise en place de tout projet individuel d'émancipation ou d'insertion sociale. En effet, chaque rencontre est l'occasion pour Espace P… de construire avec ses usagers un espace de parole, d'écoute et d'information propice à un échange constructif permettant :

- d'une part, de briser l'isolement social caractéristique de certaines personnes précarisées issues de ce milieu ;
- et d'autre part de déboucher éventuellement sur une demande d'aide plus élaborée.

Espace P… permet ainsi d'approcher le phénomène prostitutionnel montois sous un autre angle que celui exclusivement judiciaire (contrôles de Police et de l'Inspection des lois sociales).

Cette diversité d'approches apporte une plus-value à deux niveaux :

- d'une part, au niveau de la collectivité, le bénéfice d'une approche multidisciplinaire d'un phénomène sociétal n'est plus à démontrer ;
- et d'autre part au niveau de notre public, la présence d'Espace P… est perçue comme rassurante face au traitement exclusivement judiciaire de la question prostitutionnelle qui existait jusqu'ici à Mons.

De plus, la présence d'Espace P… permet d'ouvrir la question de la prostitution à Mons tant auprès des travailleurs sociaux qu'auprès du citoyen. Briser le silence qui entoure le phénomène prostitutionnel est déjà un pas vers un changement des mentalités et vers une déstigmatisation de la personne prostituée.

- *hors zone*

Parmi les demandes spontanées qui nous arrivent, nous en dénombrons certaines issues du Tournaisi. En conséquence, nous commençons à investiguer le terrain de la prostitution et les besoins en région tournaisienne (subside Région Wallonne).

Moyens complémentaires auxquels le service pourrait requérir et qui favoriseraient l'autonomie du projet

Nous avons obtenu depuis le 1er février 2012, une subvention de l'INAMI pour développer notre action de promotion de la santé. Ce subside nous permet de tourner davantage sur le terrain en collaboration avec nos médecins partenaires (20h/mois, soit 4 h30 de travail de terrain par semaine).
En conséquence de ce nouveau subside INAMI, nous avons pu engager un mi-temps assistante sociale sur le subside Région Wallonne Santé. Celui-ci a permis d'augmenter le nombre de visites sur le territoire de Mons-Borinage, et de lancer un travail d'investigation dans la région tournaisienne.

Dans l'avenir, un agrément « prostitution » devrait voir le jour en Région Wallonne. Ce qui nous rendrait autonomes financièrement du Relais Social de Mons-Borinage sans pour autant réduire ou modifier la nature de notre collaboration et le travail en réseau existants.

Public touché par le service

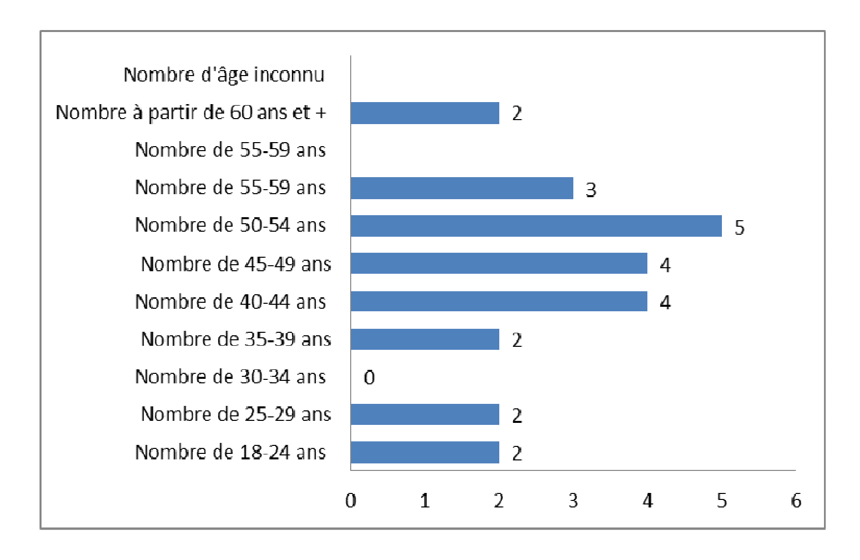
PROFIL DES USAGERS 2013

Nombre par genre

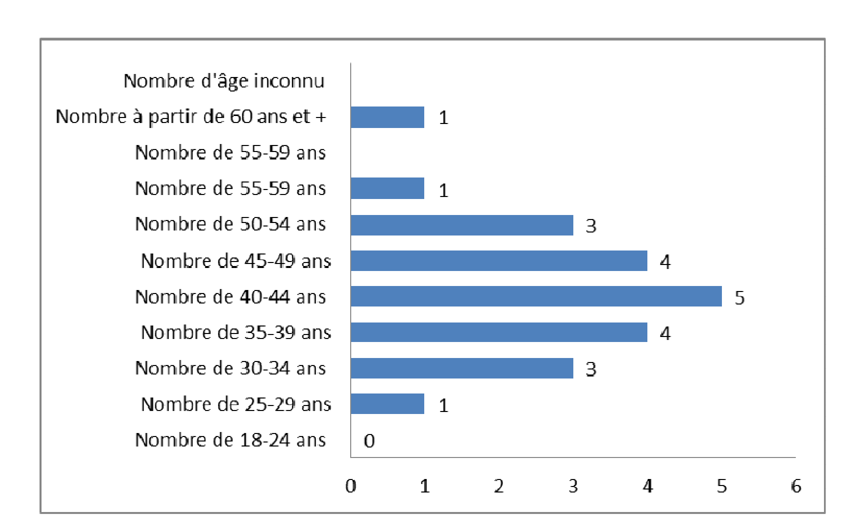
23 hommes
22 femmes
Pas de mineur

Nombre par âge

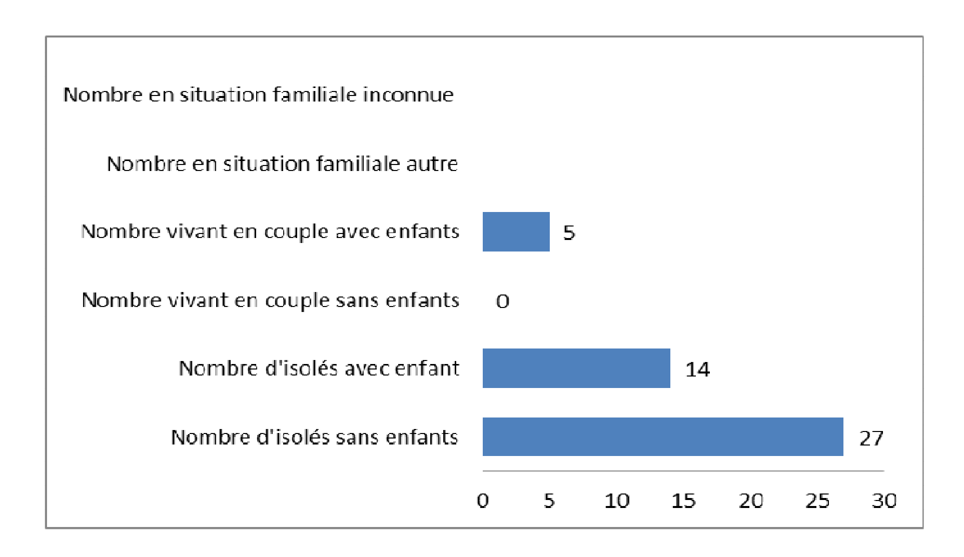
Hommes



Femmes



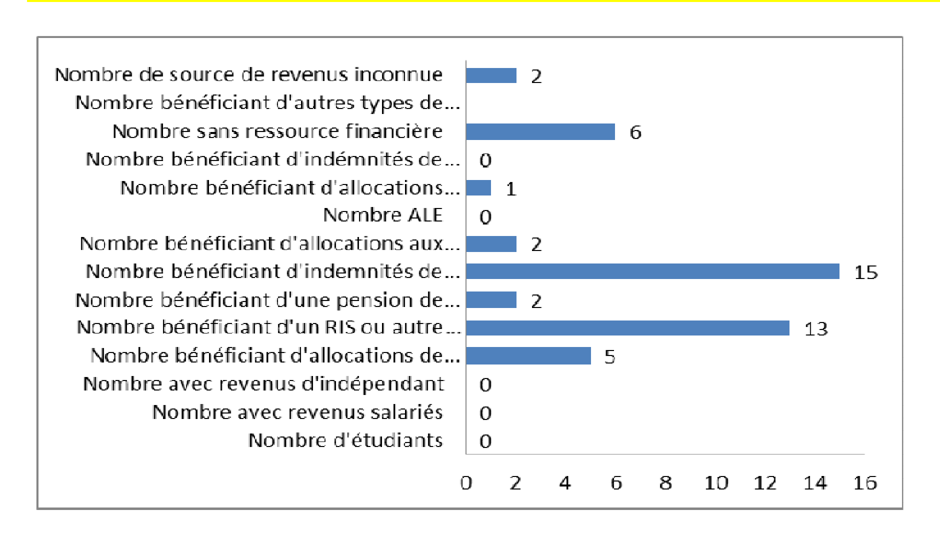
Par type de ménage



Par nationalité

44 belges
4 français
1 alégérien

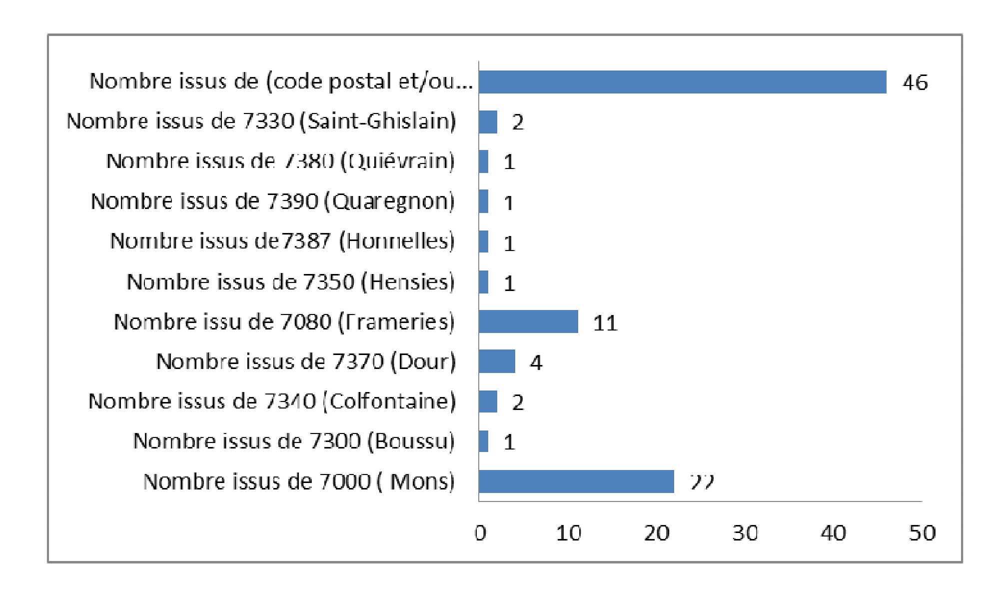
Par type de revenu



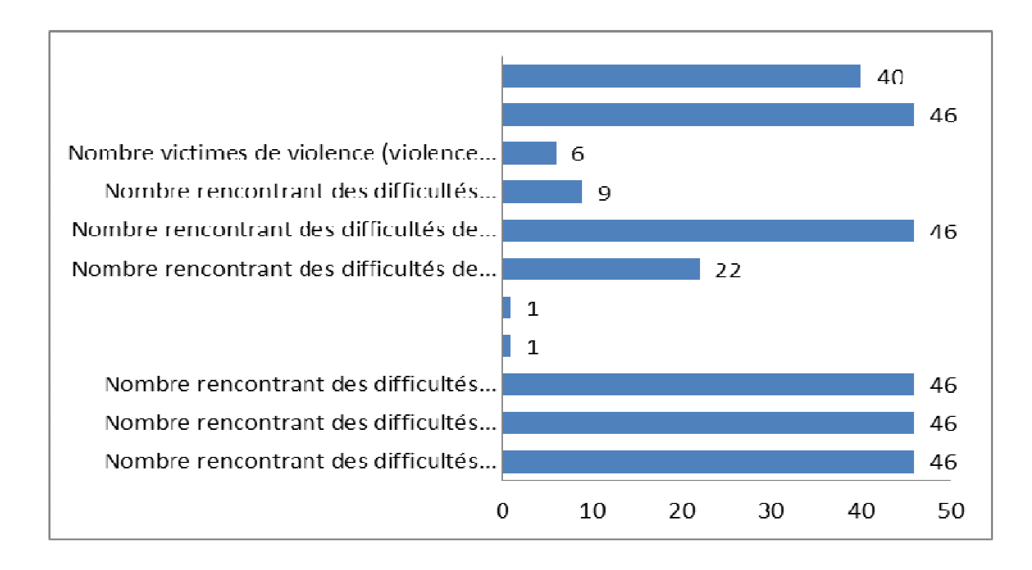
Par situation en matière de logement au moment de l'accueil dans le service

Nombre en logement privé	19
Nombre en logement social/public	7
Nombre en logement de transit, d'insertion	1
Nombre en logement AIS	1
Nombre en rue	2
Nombre en squat/garage/abri de jardin	12
Nombre dont logement/hébergement inconnu	4

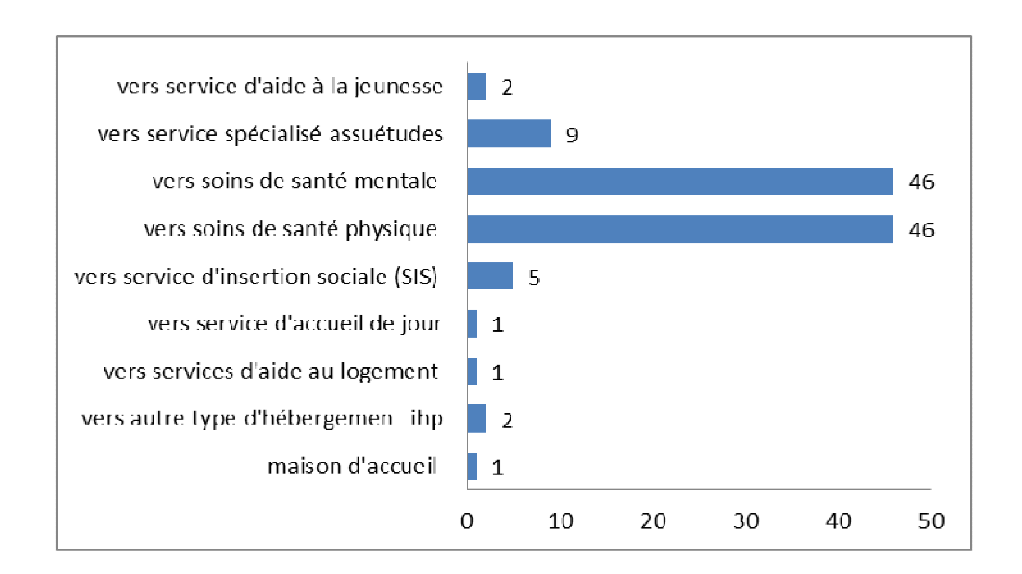
Par lieu de résidence



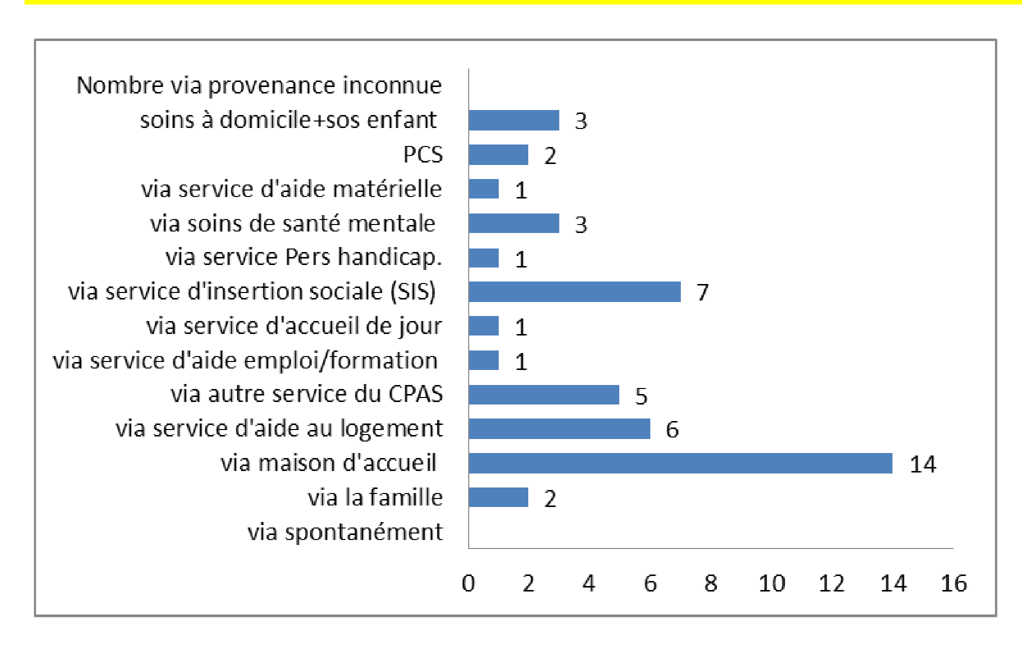
Par difficultés rencontrées



Par orientations proposées



Par provenance



UTILISATION DE SERVICE

Nombre de jours d'ouverture	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nombre de jours prévus d'ouverture	22	20	20	22	22	20	22	22	21	22	20	20
Nombre de jours effectifs d'ouverture	22	20	20	22	22	20	22	22	21	22	20	20

Nombre de demandes/accueils	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nombre de demandes/accueils hommes	7	2		1	2	2	1	1	2	4	2	
Nombre de demandes/acceuils femmes	6	1	2	2	1		3	1	2	2	1	1

Nombre de demandes/accueils mineurs non accompagnés/émancipés												

1

Nombre d'interventions à l'accueil	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Nombre de contacts/informations	24	8	7	7	9	8	7	6	10	11	9	15
Nombre d'écoute	20	6	5	5	6	8	6	5	7	8	5	9
Nombre de relais/dispatching	4	0	3	1	3	2	4	2	2	1	2	3
Bombre d'accompagnements physiques	5	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
Nombre d'entretiens individuels en vue de démarches sociales	9	0	3	0	2	4	2	1	2	3	5	2
Nombre d'entretiens de suivi/prise en charge	35	5	6	7	9	5	7	0	7	12	2	4
Nombre d'interventions post-hospitalisation/postcure	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Nombre d'interventions pour situation de crise	1	0	0	0	0	4	10	0	0	1	0	0
Nombre de soutien aux services	28	12	10	6	5	4	8	5	7	13	8	6
Nombre de concertations	9	0	1	2	1	1	0	0	0	3	1	0
Nombre de participants aux concertations	4	0	3	3	2	3	0	0	0	9	3	0
Nombre de formations, supervisions des travailleurs	11	4	8	4	6	10	0	3	5	9	8	2
Nombre de participants aux formations, supervisions des travailleurs	18	8	32	27	31	15	0	5	10	2	12	6
Nombre de création de projets mis en place et en cours d'élaboration	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

IV.3. Evaluation de la coordination générale

A. La coordination générale

Un regard sur ces quatre dernières années (2010 – 2013)

- **2010- 2011** : **pour Mons**, poursuite des concertations, débats d'idées, conférences techniques et formations
    - Concertation en aide alimentaire, personnes chaotiques, accompagnement à domicile, logement décent, urgences sociales et hôpitaux
    - Un regard posé par des personnes en grande précarité sur les institutions psycho-médico-sociales, 3 thèmes : « sans papier ? », « sans attente ? » (participatif) « sans toit ? »
    - 3 matinées de réflexion sur le logement
    - Formations en « accompagnement en gestion de l'argent » et « encadrement de bénévoles »
    - Supervision du dispositif d'urgence sociale de jour, de l'abri de nuit et de l'‘Escale, le VIF ambulatoire
    - Coordination du plan canicule et grands froids

- **2010 -2011, Borinage et Hauts Pays** : un travail d'information et de création de lien (Observation - Information – concertation)
    - L'étude sur l'urgence sociale (socle commun) et communication autour de celles-ci ;

- Des rencontres informatives : colloques (Colloque RHMS et CPAS Quaregnon) / séances d'information / présentation de services ;
- Des informations sur le relais social, son action, ses activités ;
- Les premières rencontres Inter-CPAS (attestations sans-abri) ;
- Un travail spécifique sur l'hébergement d'urgence (Collaboration ASBL FEES).
- Le maintien des actions d'information, de création de lien mais aussi l'émergence de projets de collaboration
- Colloques sur le logement durable, séances d'information (sur le territoire du Borinage et des Hauts pays) ;
- Premières participations aux formations du Relais social ;
- Elargissement du groupe d'aide alimentaire / groupe Chaotique ;
- Soutien au développement du projet Médias sur le Borinage et les Hauts pays ;
- Travail spécifique sur les collaborations entre abri de nuit et CPAS (Concertations, visites abri de nuit,…)
- Intégration de certaines communes du Borinage / Hauts pays dans le cadre des plans grands froids.
- Début du groupe de travail visant à la création d'un pôle DUS (CPAS Quaregnon / Frameries / Boussu).

- **2012 : transformation du fonctionnement du Relais social en Centre de coordination et d'appui**

L'évaluation 2013 Mons – Borinage – Hauts Pays

C'est le début de l'organisation du RSUMB en centre d'appui. 7 axes de travail sont développés avec la méthode Prince 2

A. observatoire
B. information
C. concertation
D. coordination de dispositifs
E. formations
F. soutien aux actions
G. financement de projets

L'observatoire

Services proposés :

- Construction d'observatoires (définition, choix des items, organisation, structuration, soutien à la création d'outils de récolte et d'encodage, accompagnement dans l'utilisation)
- Centralisation des informations et traitement des données
- Analyse des données et recoupage des besoins

Points positifs :

- Visualisation des mouvements
- Objectivation des constats
- Base/support de développement d'autres produits et appui pour ceux réalisés
  Facilité d'accès aux données nécessaires aux divers rapports

Points améliorables :

- Lourdeur du procédé pour les partenaires et pour le RSUMB sans garantie de résultat
- Difficulté de simplification de l'outil par manque de formation
- Sensibilisation des participants
- Croisement des données
- Analyse (manque d'outils statistiques)
- Les objectifs, buts et finalités du projet : bien les définir au niveau des partenaires, au niveau du relais social et au niveau de la DGO5 pour ne pas se disperser et utiliser automatiquement la même méthode pas toujours transposable telle quelle
- Considérer chaque observatoire/service comme un projet à part entière à mener un à la fois

L'information

Services proposés :

- Site internet
- Mailing
- Concertation
- Informations à la presse
- conférences

Les points positifs

- 18.233 visites de notre site
- Formalisation des informations
- Structure de cette information et accès facile (ex. : en 1 clic et pas 3)
- L'adaptation de l'information et dynamisation en fonction de la demande/souhait
- Acquisition d'outils pour parler à la presse /organisation d'activités informatives
- Choix du média en fonction du type d'information
- Recherche de l'information (l'agent ou l'équipe ? type d'information ?)
- On possède une base de données (email) importante en ce qui concerne les intervenants du réseau ;

Points améliorables :

- Structure de cette information et l'accès à l'information (ex. : en 1 clic et pas 3)
- Adapter l'information et la dynamiser en fonction de la demande/souhait
- Difficulté à mettre du contenu dans certains onglets du site Internet ;

Concertations

Services proposés :

- Organisation (à la demande d'un partenaire ou directement à l'initiative du RSUMB) de concertations entre les institutions du réseau. Ces concertations sont en lien avec la prise en charge et l'accompagnement des personnes en situation de grande précarité sur le territoire de Mons-Borinage.

Par organisation, nous entendons : invitation, logistique, animations, rédaction des PV,…

Par concertation, nous entendons : Echanges, Débats, partage d'expériences, indentification de difficultés communes, recherche collective de solution(s), groupe de travail,…

Les points positifs

- Relais social est à présent clairement identifié comme une institution légitime de concertation entre CPAS (Attestations sans-abri, adresse de référence,…) ;
- Maintien dans le temps des concertations et séances d'information habituelles ;
- Le relais social fait aussi de plus en plus l'objet de sollicitations pour des compétences spécifiques (Animation, gestion de projet,…) : Groupe inter-acteurs de Colfontaine, Service d'insertion sociale et socio-professionnelle des CPAS,…
- Sollicitations croissantes également en termes d'interventions (ASBL Droits et devoirs, ISSHA, Ecole sociale, Condorcet,…) ;
- La création effective d'un pôle DUS et la dynamique de travail en réseau associée.
- Partages de pratiques réguliers
- Mise en place d'un document cadre entre CPAS, pour l'attestation sans abri
- Mise en place de stratégies de renforcement des accompagnements et la coordination avec les communes pour l'octroi d'une adresse de référence
- Permettre à chaque société de logement de s'exprimer sur la modification de l'arrêté – article 23 (réflexions déjà menées, pistes envisagées, écueils et dégagement de pistes de travail envisageables par rapport à cet article 23
- Certaines concertations (les plus anciennes) se sont arrêtées au profit de rencontres limitées dans le temps sur des sujets précis avec les objectifs à court terme

Points améliorables

- La concertation inter-réseaux a des difficultés pour trouver un rythme efficace; nous correspondons pour le moment exclusivement par mail
- Si certaines concertations débouchent effectivement sur des actions, d'autres pas. Il manque donc parfois de lien entre la concertation et la mise en œuvre d'actions nouvelles, de projets,…ce qui devrait être résolu grâce à la « concertation » (voir fiche) et la « fiche projet »

La coordination de dispositifs

Services proposés :

- La coordination du plan canicule
- La coordination du plan grand froid
- Les tables rondes : il s'agit de la mise en œuvre d'une coordination entre acteurs autour d'une situation de crise pour laquelle des réponses rapides doivent être apportées

Par un rôle de coordination, nous entendons : L'organisation, la logistique et l'animation des rencontres entre intervenants liées au dispositif, la planification des tâches, l'évaluation,…

Les points positifs

- Personne de référence qui coordonne les plans saisonniers, ça rassure les partenaires
- Garantie de mener le projet à bien car un agent attitré s'assure que tout s'enchaine bien et que tous soient informés
- Le tout est plus que la somme de ses parties : des collaborations ont lieu et n'auraient pas été mises en place en dehors de ce cadre (notamment avec une commune et 2 ASBL qui n'avaient jamais répondu à nos sollicitations)
- Une meilleure connaissance des services que propose le relais social
- Une image du relais davantage axée sur l'appui, le soutien plutôt que sur le contrôle (Indicateur : voir questionnaire partenaires).
- 3 situations traitées en tables rondes qui ont trouvé des réponses immédiates en termes d'interventions adaptées et d'amélioration des situations
- Le rôle du RSUMB est maintenant bien identifié par nos partenaires en ce qui concerne la coordination autour d'une situation individuelle de crise.
-

Points améliorables

- Il n'est pas toujours facile de savoir ce qui relève de la concertation, de la coordination voire de l'information. Nos fiches méthodologiques ont été conçues pour régler ce type de problème
- Impulser la réalisation des idées au-delà de nos moyens (ex. : participer à la recherche de subventions extérieures pour concrétiser des idées, des projets)

Les formations

Services proposés :

- Organisation d'un programme de formations/supervisions gratuites annuel. Ces formations sont dispensées par des formateurs extérieurs au RSUMB. Les frais liés à ces formations sont pris en charge par le RSUMB ;
- Organisation de formations données par les membres de l'équipe du RSUMB ;

Les points positifs

- Le fait que les participations à ces formations soient gratuites : les petits services n'ont pas les moyens et pour les plus grandes institutions ce n'est pas toujours une priorité dans les budgets
- Les groupes de formation sont toujours complets et les évaluations positives ;
- Pour les équipes qui sont supervisées, ce type de service correspond à un besoin important régulièrement exprimé
- 3 heures de formation au travail en réseau sont aujourd'hui donnée par cycle pour des étudiants d'une école sociale
- Nous avons fait le choix avec le comité de pilotage d'accorder la priorité une année sur 2 aux supervisions et aux formations

Les points améliorables

- La gratuité nous a obligé a demander une indemnité pour les absents non justifiés car les inscrits ne payant pas ils ne se sentaient pas l'obligation de venir
- Nous proposons chaque année des formations à la demande. En effet, nous interrogeons annuellement nos partenaires (via formulaire) pour savoir ce qu'ils souhaitent voir apparaître comme formation dans notre programme. Cependant, à part pour les supervisions, nous constatons peu de retour par rapport à cette sollicitation
- Augmenter la diversification des services qui bénéficient d'une formation via le RSUMB
- La difficulté d'évaluation des apports des formations et supervisions au quotidien

Le soutien aux actions et le financement de projets

Un regard sur le financement de projets Borinage / Hauts pays entre 2009 et 2013

- A l'image de l'ensemble de la méthodologie générale du RSUMB, nous souhaitons constituer un centre d'appui aux institutions actives sur le Borinage et les hauts pays et donc développer nos six axes de travail à savoir :

    - L'observation et la collecte de données quantitatives et qualitatives en lien avec nos thématiques de travail ;

- Il sera notamment important de travailler sur le lien entre ces différents axes de travail. Ex : Qu'une difficulté pointée en concertation, observée dans nos statistiques, fasse l'objet d'un groupe de travail et débouche sur le financement d'un projet et le soutien à sa mise en œuvre.

- A l'image du Pole DUS (Quaregnon – Frameries – Boussu), il paraît important de continuer à travailler dans le sens d'une dynamique intercommunale et interinstitutionnelle an matière de prise en charge des situations d'urgence sociale et d'hébergement d'urgence (extension du pôle ? création d'un second pôle ?,…).

- Une attention particulière est portée sur le fait que les intervenants sont particulièrement sollicités pour des réunions, concertations,… (RAMBO, Plate-forme santé mentale, Projet 107, plans de cohésion,…). Dans ce contexte, il nous paraît utile de développer davantage de groupe de travail (de plus petite taille) autour d'un projet précis et concret et de limiter les séances informatives.

Liste des services actuels
- Un soutien méthodologique dans la réalisation d'un projet (soutien logistique, animation des réunions, soutien dans la communication du projet,…);
- Le financement de projets.
- recherches de subvention dans d'autres pouvoirs subsidiants

Les points positifs
- Un développement progressif de nos compétences accompagnement et en gestion de projet (PRINCE2 notamment) ;
- Une enveloppe budgétaire importante en matière de financement de projet (+/-730 000 €)

Les points améliorables

- Pas assez de projets qui naissent au départ de la concertation entre intervenants ou encore des statistiques collectées (manque de lien entre nos services) ;

- Le fait qu'on nous demande de financer essentiellement des projets nouveaux alors que certains projets sont financés de manière récurrente.

- Si notre mission de financement de projet est bien identifiée par les partenaires, c'est moins le cas par rapport au soutien méthodologique que nous pouvons apporter.

- L'évaluation des projets financés.

- Peu de réponse à l'appel à projet annuel pour les institutions du Borinage et des hauts pays.

- Pas toujours facile pour un partenaire de savoir si un projet rentre dans nos critères ou pas (notamment par rapport au public et aux types de problématiques associées).

B. Le relais santé

Voir rapport d'activité du Relais Santé pour les informations complètes.

Tableau récapitulatif des objectifs 2013

SERVICE	NBRE HEURES	Missions
Tronc commun à tous les services		• Réaliser les soins de première ligne • Maintenir le lien avec le réseau classique de soins • Respecter le caractère de confidentialité et de secret professionnel • Réaliser le suivi de dossiers
Travail de rue	2h/sem	• Répondre aux besoins en termes de soins de santé directement en rue
Tronc commun pour les services d'hébergement et centre de jour		• Gérer les médicaments des usagers • Réaliser les consultations infirmières • Suivre les consultations médicales des usagers et lien avec le corps médical • Mettre à disposition une accessibilité téléphonique à l'équipe pour toute question relative à la santé • Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux • Réaliser des formations à l'attention des usagers
Abri de nuit	2h/sem	• Répondre à l'immédiateté en ce qui concerne les traitements et les demandes de dispositifs à mettre en place en cas de situations particulières • Assurer le lien en matière de santé entre l'abri de nuit et le centre Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux
Escale	19h/sem	• Réaliser, mettre en place et gérer la pharmacie d'urgence • Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé • Réaliser des dépistages pour MST • Assurer le lien en matière de santé entre le centre de jour et l'abri de nuit • Participer aux réunions et aux supervisions de l'équipe du centre de jour • Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux
Espoir	2h/sem	• Réaliser, mettre en place et gérer la pharmacie d'urgence • Renforcer la relation mère-enfant par le soin • Suivre les consultations ONE • Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé • Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux
Kangourou	2h/sem	• Réaliser, mettre en place et gérer la pharmacie d'urgence • Renforcer la relation mère-enfant par le soin • Suivre les consultations ONE • Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé

		• Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux
Maison Saint-Paul et ST Paul univérsité	6h/sem	• Réaliser, mettre en place et gérer la pharmacie d'urgence • Permettre à l'usager d'acquérir une autonomie dans la gestion de son traitement à la sortie d'hébergement • Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux • Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé
AAM[4]	variable	• Idem que pour les structures d'hébergement sauf que les consultations infirmières se font à la demande et non lors de permanences fixes • Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé

[4] AAM : Arrondissement administratif de Mons reprenant les communes suivantes : Boussu, Colfontaine, Dour, Frameries, Hensies, Honnelles, Jurbise, Lens, Mons, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Saint-Ghislain

Évaluation qualitative du Relais Santé - 2013

OBJECTIFS GÉNÉRAUX			
Objectifs	Indicateurs	Critères	Atteint/non atteint
Réaliser des soins de première ligne	➢ Dans chaque institution partenaire qui en fait la demande	6 institutions + 1 CPAS	Atteint
	➢ En fonction des disponibilités	36h/semaine (sur 47h)	Atteint
Maintenir du lien avec le réseau classique de soins	➢ Prendre les rendez-vous médicaux nécessaires	Au besoin et à la demande	Atteint
	➢ Accompagner les bénéficiaires dans les autres structures de soins	Au besoin et à la demande	Atteint
	➢ Assurer le suivi médical	Au besoin et à la demande	Atteint
		Pour chaque dossier	Atteint
Respecter le caractère de confidentialité et de secret professionnel	➢ Transmission d'informations	Ne transmettre aux autres services psycho-médicaux-sociaux que les informations acceptées par le patient	Atteint
Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé	➢ Divers ateliers de prévention (ex. : hygiène, lavage des mains, diététique, vitamines, etc.)	Au besoin sur constat	Atteint
	➢ Divers ateliers sur des phénomènes en cours	A la demande	Atteint
	➢ Pendant les consultations et permanence	Au besoin constaté	Atteint
	➢ Autres démarches éducatives préventives (ex. collaboration avec le planning familial pour information sur les IST et la contraception)	A la demande	

OBJECTIFS CHEZ LES PARTENAIRES			
Objectifs	Indicateurs	Critères	Atteint/non atteint
Répondre aux attentes des différents partenaires	➢ Effectuer des permanences conventionnées chez les partenaires	36h/semaine (sur 47h)	Atteint
	➢ Organiser une permanence téléphonique	Pendant les heures de bureau	Atteint
Réaliser des tables rondes	➢ Mettre autour de la table les partenaires psycho-médicaux sociaux autour de la table pour trouver des modus operandi adéquats	A la demande d'un partenaire ou au constat d'un besoin par la coordination	Atteint
Développer des initiatives au sein du Relais Santé	➢ Innover de nouvelles perspectives de suivi et d'encadrement chez les intervenants.	A la demande où anticipé pour répondre de façon optimale aux attentes.	Atteint
	➢ Utiliser tous les outils mis a dispositions ex : formations), instruments de nouvelles initiatives		Atteint
Approvisionner et gérer la pharmacie du Relais Santé	➢ Faire un inventaire régulier de la pharmacie générale du Relais Santé	Disposer du matériel stérile nécessaire aux soins et réapprovisionner après chaque maraude/permanence (ex. : bandages, compresses, médicaments, anti-inflammatoires, anti-poux)	Atteint
	➢ Gérer le réapprovisionnement en temps utile		Atteint
	➢ Gérer la pharmacie de rue (sac à dos)		Atteint

OBJECTIFS CHEZ LES PARTENAIRES			
Objectifs	Indicateurs	Critères	Atteint/non atteint
Réaliser le suivi des dossiers	➢ Encoder les dossiers (données personnelles, administratives et médicales)	Pour chaque dossier	Atteint
	➢ Suivre l'évolution des usagers et le bon déroulement des soins	Mise à jour des dossiers	Atteint
	➢ Prendre et notifier les décisions et changements nécessaires	Dans le dossier et si nécessaire avec l'accord du patient à l'équipe	Atteint
Gérer les médicaments des usagers	➢ Préparer et adapter/modifier les piluliers des usagers	En fonction des prescriptions médicales	Atteint
	➢ Veiller à ne pas manquer de médicaments	Par anticipation tant que possible	Atteint
Réaliser les consultations infirmières	➢ Être disponible pour les usagers qui en font la demande lors de permanences	38h/semaine dans 6 institutions	Atteint
	➢ Réaliser les soins infirmiers nécessaires au maintien ou au rétablissement de la santé des usagers	Pour chaque demande	Atteint
Réaliser, mettre en place et gérer la pharmacie d'urgence	➢ Constituer et apporter les différents médicaments et matériel nécessaires dans une pharmacie d'urgence auprès du service	Dans chaque service	Atteint
	➢ Mettre à jour et réapprovisionner la pharmacie d'urgence	Au besoin évaluation à chaque permanence	Atteint
Promouvoir la prévention et l'éducation à la santé	➢ Mettre en place et animer d'ateliers/formations à l'attention des usagers ou des équipes pour les sujets à la demande (ex. : IST, hygiène, parasitoses, pathologies, mesures en cas de canicule)	Au besoin	Atteint
	➢ Evaluer la pertinence et l'urgence des sujets demandés pour des ateliers/formations (ex. : collaboration avec RAMBO pour des animations sur les assuétudes, avec un planning familial pour des animations sur les IST et contraception)	réunions de concertation avec les partenaires	Atteint

	➢ Développer de nouveaux ateliers selon les difficultés rencontrées et de nouveaux moyens d'animation et de communication (ex. : ateliers sur la fièvre, la douleur, le sommeil, séances d'haptonomie en collaboration d'un planning familial)	Au besoin et selon le type de pathologies qui nécessitent d'une information et traitement rapide. Au besoin 2 à 3 séances/mois d'haptonomie en maison maternelle	Atteint Atteint
Réaliser des dépistages pour les IST	➢ Intervenir dans le dépistage des IST notamment en demandant l'intervention du planning familial	A la demande de l'usager ou des partenaires, au, constat	Atteint
Assurer le lien en matière de santé entre le centre de jour « l'Escale » et l'abri de nuit	➢ Dispatcher les informations nécessaires relatives à la santé entre les institutions dans un souci de confort optimal	Au besoin et dans le respect du secret professionnel	Atteint
	➢ S'assurer d'un travail en continuité dans la prise en charge des usagers		Atteint
Participer aux réunions et aux supervisions de l'équipe du centre de jour	➢ Participer à la réunion d'équipe	Hebdomadaire	Atteint
	➢ Participer à la supervision d'équipe	Mensuelle	Atteint
Réaliser des formations à l'attention des intervenants sociaux	➢ Réaliser des séances d'informations selon le besoin exprimé ou constaté sur des réponses à des difficultés rencontrées ou sur des sujets qui interpellent	À la demande	Atteint
Réaliser des formations à l'attention des usagers	➢ Réaliser des séances d'informations et des formations sur des sujets récurrents liés à la santé	Hygiène et prévention Minimum 1x/mois	Atteint
Permettre à l'usager d'acquérir une autonomie dans la gestion de son traitement à la sortie de son hébergement	➢ Préparer avec l'usager son pilulier, évaluer la compréhension au traitement et la prise en compte de l'importance de la médication (oubli, surdosage, interactions, etc.)	Education à la santé auprès de l'usager de l'usager à sa demande ou au constat	Atteint partiellement
Réaliser, mettre en place et gérer la	➢ Constituer et apporter les différents médicaments et	2x/mois vérification et	Atteint

pharmacie d'urgence	matériel nécessaires dans une pharmacie d'urgence auprès du service	réapprovisionnent dans la continuité de soins	
	➢ Mettre à jour et réapprovisionner la pharmacie d'urgence	Hebdomadaire	Atteint
Répondre aux besoins en termes de soins de santé directement en rue	➢ Accompagner les travailleurs de rue pour aller à la rencontre du public qui se trouve en rue	2h/semaine minimum	Atteint
	➢ Prodiguer les soins demandés par les usagers ou donner un traitement de première ligne dans les limites des compétences infirmières.	En rue En squat À la gare	Atteint
	➢ Un rôle éducatif et préventif très important		Atteint
	➢ Sensibiliser le public afin de l'amener dans le centre d'accueil		Partiellement atteint

Le Relais Santé comptabilise 506 dossiers ouverts de patients dont 113 nouveaux.

Les permanences ont été effectuées dans 5 institutions dont une répartie sur deux sites.

Le Relais Santé tente de se rendre autant que possible disponible et à l'écoute des usagers ainsi que par rapport aux attentes des intervenants sociaux principalement à travers la pratique de soins et des actions en éducation à la santé.

Cette année, les maisons d'accueil pour femmes seules ou avec enfants ont notamment pu bénéficier de séances régulières d'haptonomies à l'attention des mamans et les usagers en centre d'accueil de jour de séances de relaxation. Ces activités sont le fruit d'un travail de partenariat avec des services extérieurs.

Dans toutes les institutions où des permanences sont prestées, les infirmières ont répondu aux demandes d'informations par des séances de sensibilisation et d'éducation à la santé ainsi que par des formations sur des sujets liés à la santé et ce, tant à l'attention des usagers que des équipes. Les usagers ont principalement bénéficié d'ateliers ludiques tels que des ateliers cuisine (vitamines, diététique) et des ateliers plus ciblés tels que sur la gestion de la fièvre et de la douleur.

Une collaboration s'est créé entre le Relais Santé et une maison médicale dans une volonté d'échanges de bonnes pratiques en vue d'une prise en charge optimale du public cible (participation à des réunions de service). Une autre s'est mise en place avec le Réseau assuétudes de Mons-Borinage (RAMBo) afin de répondre aux demandes liées aux difficultés rencontrées dans les institutions en matière de consommations de produits, ce qui a permis aux intervenants sociaux de pouvoir bénéficier d'une série de séances d'informations à ce sujet.

Le Relais Santé a aussi mis en place un « kit hospitalisation » à l'attention des usagers les plus démunis. Cela permet à chacun de pouvoir disposer du nécessaire minimum en vêtements et matériel d'hygiène en vue d'une hospitalisation et ce, de manière à éviter toute stigmatisation du public.

C. Perspectives

En 2014, pour poursuivrons chaque activités énoncée dans le présent rapport.

Notre but est de perfectionner et de renforcer certaines de nos compétences pour le Centre de coordination d'Appui afin qu'il soit plus utile encore à tous les services et par contre coup, aux bénéficiaires.

Trois nouvelles activités sont prévues :

Un dispositif performant et durable d'aide alimentaire

Des logements pour un projet « Housing First »

Un dispositif « capteur logement »

